French on the Internet:

Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
CANADA
COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2002
Cat. No.: SF31-60/2002
ISBN: 0-662-66316-0

Printed on recycled paper

Imprimé sur du papier recyclé

102-04738/

French on the Internet:

Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy

Follow-Up Study by the Commissioner of Official Languages

Author: Alain Clavet

March 2002

www.ocol-clo.gc.ca
1 877 996-6368

EXECUTIVE SUMMARY

In implementing the provisions of the *Official Languages Act*, the Government of Canada cannot escape the necessity of promoting the French language on the Internet. For this, it needs to have in place an integrated strategy, a targeted action plan, and the necessary investment, all based on a global perspective of the issues. In August 1999, the Office of the Commissioner of Official Languages released *The Government of Canada and French on the Internet*.[1] This special study offered twelve recommendations to the Government of Canada aimed at establishing the policy framework, strategy and investments needed to increase the use of French on the Internet. This follow-up study, entitled *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*, begins by assessing what progress the Government of Canada has made in implementing these recommendations. It concludes that while some progress has been made, there remains much to do. To be blunt, the performance of the Government of Canada in promoting French on the Internet leaves much to be desired, since fewer than half of the recommendations from the 1999 special study have been followed up in any significant fashion. That is why this study was needed.

Following this assessment, the study ventures into territory beyond the 1999 study, examining the current state of affairs with respect to the French language and the Internet. It reviews the numerous changes that have taken place in various Internet technologies and in the way people use this network of networks. On the basis of this status report, the Commissioner of Official Languages draws an overall judgment and develops a new series of recommendations. The study proposes that the government begin a process of review and recommends courses of action with respect to the current situation, the policy framework, the critical mass of content, the language industries, and Canada's foreign policy with a view towards bringing respect for the Canadian principle of language duality to the Internet. It is not only a legal and constitutional principle unique to Canada that is at stake, but also the image that Canada would like to project to the world, not to mention an important factor in economic growth.

The Internet is now at the very core of global communications networks and is the stage for the government's on-line service commitments. It is also a catalyst for major change in the linguistic, social, cultural and economic character of Canadian society. The Government of Canada must ensure that the development of the Internet is consistent with Canada's

linguistic duality. Specifically, the study's 19 recommendations are designed to foster the emergence of a global vision and a coherent governance framework to promote French on the Internet. The Minister of Industry and the Treasury Board Secretariat are identified as key players in this governance framework (Recommendations 1 to 3). The remaining recommendations are structured according to three strategic initiatives aimed at promoting linguistic duality on the Internet: the development of a critical mass of French-language content on the Internet; the development of the language industries; and Canadian foreign policy issues.

The recommendations belonging to the first strategic initiative primarily concern content development, training for network managers, the language quality of federal sites, digitization of federal collections, and adoption of a strategy to support content development in the private sector (Recommendations 4 to 10). The recommendations in the second strategic initiative focus on: the general deployment of computer workstations ready to operate in both official languages, support for standardization, support and research for the language industries, purchases of computer equipment that supports both official languages, and the provision of technolinguistic tools over the Internet without charge (Recommendations 11 to 16). The third and final strategic initiative is devoted to foreign policy issues, and the recommendations include: promoting the equal representation of both official languages on sites maintained by foreign embassies in Canada, non-governmental organizations (NGOs) and international organizations; the adoption of an international strategy to help developing countries in the Francophonie to build their Internet capacities; and the creation of mechanisms to promote Canada's official languages in an integrated America (Recommendations 17 to 19).

The development of the French language on the Internet offers Canada a unique opportunity to affirm its identity and to develop the knowledge economy. The Government of Canada can and must accept the challenge!

Table of Contents

Executive Summary iii

Introduction 1

Current State of Affairs 3

- Canada 3
- Elsewhere in the world 3

Governance Framework 5

Strategic Initiatives to Promote French on the Internet 9

- First strategic Initiative: The development of a critical mass of French-language content on the Internet 9
  - Content production 9
  - Translation 13
  - Digitization 15
  - Access 16
- Second strategic initiative: Development of the language industries 19
  - Standards 19
  - Computerized processing of official languages 21
  - Strategic support for the language industries 22
- Third strategic initiative: Canadian foreign policy issues 27
  - Showcasing Canadian culture and values on the Internet 27
  - Connectivity and linguistic diversity 28

Conclusion 33

Recommendations by Theme 35

Recommendations by Centre of Responsibility 37

Bibliography 39

Notes 43

List of Diagrams 47

Appendices

- **A** Constitutional and legislative framework 49
- **B** List of institutions and organizations consulted 50
- **C** Beyond the patchwork quilt: the need for a global vision 51

INTRODUCTION

The digital revolution is more and more affecting the way the Government of Canada conducts its business. By 2005, most primary government services will be delivered directly to citizens via the Internet. Interactive Internet sites will allow users to make purchases, to search databases, to submit forms, and to find information on a great variety of subjects. Citizens will enjoy a much wider range of choices and options for all services offered by the federal government. The transition from a demand-driven system to one available 24 hours a day, seven days a week will lead to a true paradigm shift in the delivery of government services. The structure of the federal government, the methods of work, the flow of information, the language of service and the language of work will all change in response to the widespread and regular use of the Internet.

The consequences of the digital revolution on the application of the *Official Languages Act* are enormous, because they directly affect the delivery of government services (Part IV of the Act) and the language of work in the public service (Part V). But the most significant impact probably relates to Part VII of the Act, which states that the federal government is committed to promoting the full recognition and use of English and French in Canadian society. Clearly, then, the principle of linguistic duality applies and must be applied to the Internet. (See Appendix A.)

This study, *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy,* follows up on a special study published in August 1999 entitled *The Government of Canada and French on the Internet*. The present report assesses the government's progress in implementing the 12 recommendations offered in the first study, updates the current situation with respect to French on the Internet, and recommends courses of action for the government in order to ensure the full respect and promotion of Canada's linguistic duality, one of the country's founding values, on the network of networks. By actively responding to this challenge, the Government of Canada will not only fulfill its commitment with respect to Canada's linguistic duality, but will also promote one of Canada's major economic and cultural advantages: the visibility of our two official languages on the Internet.

METHODOLOGY

On December 1, 1999, the Government of Canada responded to the Commissioner's study, released in August of that year, detailing the commitments it was prepared to undertake to implement the report's 12 recommendations.[2] In December 2001, in response to a request from the Commissioner's Office, it reported back on its progress in meeting these commitments. This follow-up study takes all this information into account, including information gathered in writing and through interviews with the staff of departments affected by these recommendations. Our assessment of the government's implementation of these recommendations is based on all these data.

Our observations on the current state of affairs draw on expertise and documents from a variety of institutions and organizations (complete list in Appendix B). In addition to the briefs and studies cited in the bibliography, we conducted interviews with a number of experts from government, universities, research organizations and private industry.

CURRENT STATE OF AFFAIRS

CANADA

Compared with the rest of the world, Canada has one of the most advanced fibre-optic networks and among the lowest Internet access costs. Canada is also the first major country to have connected all its schools and public libraries to the Internet. Canada is in the vanguard of the most-connected countries of the G8. With an Internet penetration rate of close to 45%, it ranks third among the G8, behind the United States (60%) and the United Kingdom (55%).[3] According to Statistics Canada, in 2001 one of every two households (51%) had at least one family member using the Internet on a regular basis. While the Internet penetration rate is rising in all provinces, it remains lowest in Quebec (44%). Statistics Canada notes that "Francophones are less likely to use the Internet than Anglophones,"[4] a point that clearly signals the relevance of language issues. Indeed, 44% of French-speaking Canadians use the Internet, compared with 58% of English speakers,[5] and the current trend suggests that the digital divide between Anglophones and Francophones is likely to widen. Quebec also has the lowest rate of Internet use among young people aged 15 to 24 at 77%, compared with 87% in Ontario and 92% in British Columbia.[6]

To explain this gap, some have suggested that the development of high-speed connectivity (i.e., the capacity for rapid Internet communication) has lagged in Quebec relative to other regions of Canada. And yet cable and DSL access to the Internet is as widely available in Quebec as in other parts of Canada.[7] The answer may have more to do with content than with infrastructure. "Lower rates of Internet use may be due to francophones' reluctance to use the Net because much of the content is available only in English. According to the General Social Survey (GSS), young francophones are less satisfied than their anglophone counterparts with the provision of content in their mother tongue. Virtually all young anglophones who use the Internet believe that there is enough English whereas only 59% of francophone users feel there is enough French (...)."[8] A study by the Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO) in 2000 indicated that Quebec respondents with French as a mother tongue were less likely (38%) to use the Internet than non-Francophones (49%).[9] Yet 61% of Canadians judge it very important to be able to use the Internet in both official languages.[10] The introduction of new technologies therefore has the potential to create new inequalities in Canada, and we must be careful to minimize the negative impact of technological change.

ELSEWHERE IN THE WORLD

The Internet now has about a half billion users worldwide, and this number continues to grow rapidly. While this network of networks knows no borders, its geography can be mapped out according to the distribution of users and the nature of the Web-published content. For much of its existence, the Internet was relatively homogeneous in the sense that the majority of the content was English. In recent years, however, the Internet has made significant inroads into Europe and

Asia, and it is now estimated that by 2005 the network will have one billion users, 700 million of whom will live outside of North America. There is little doubt that the Internet is on the verge of becoming more multicultural and more multilingual.

The rapid spread of the Internet outside of North America is directly related to the broader linguistic diversity of its users and its content. Today, close to half of Internet users have English as a mother tongue, but this proportion will inevitably decline. Several studies have noted the trend towards greater linguistic diversity on the Internet. They show that French now accounts for about 2% of available content.[11] The question of plurilingualism in the information society was the subject of a conference organized by UNESCO in March 2001.[12] The impact of linguistic diversity on the Internet is also being felt in electronic commerce. For example, it is estimated that, by 2003, 61% of electronic retail transactions will take place between individuals of whom at least one is not a native English speaker. The rate is expected to be even higher (63%) for business-to-business transactions.[13]

The spectacular growth of the Internet around the world has not yet started to narrow the digital divide. There are many factors—linguistic, political, cultural, economic and technological—that make certain groups "info-poor." It should be noted that unequal access to information technologies not only exists between countries but also within countries. In many cases, Internet connectivity is only available in the capital or major cities and is generally reserved for the richer classes.

The digital divide and the question of linguistic and cultural diversity on information networks has attracted the interest of many international organizations, including UNESCO, the United Nations Economic and Social Council (ECOSOC) and the G8. At the Kyushu-Okinawa Summit in July 2000, the heads of the G8 countries adopted the *Charter on Global Information Society,* which specifically states that information technologies must enhance cultural diversity. The Summit also stressed the importance of these technologies for global economic growth. Meanwhile, the language engineering market is a rapidly growing sector both in Canada and around the world, and its expansion will only accelerate in the future with the continuing growth of Internet users, greater linguistic diversity and the more widespread availability of language tools on the Web. The countries that have French in common (the Francophonie) are very aware of these issues. Their efforts to promote the use of French on the Internet is part of a larger program to support plurilingualism and the democratization of Internet access.

Promoting French on the Internet, therefore, is an issue with both domestic and international implications, and Canada must act at both these levels. If the Government of Canada is to seriously address the question of linguistic duality on the Internet, it needs to develop an adequate governance framework and a coherent and integrated strategic plan.

GOVERNANCE FRAMEWORK

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: ensure that any federal government policy framework or initiative pertaining to the Internet affirms linguistic duality as one of its guiding principles and includes the obligation to create a volume of information of sufficient quality and pertinence to ensure fruitful exchanges in French (rec. 1).

In its answer to the 1999 study's first recommendation, the government undertook to have the Committee of Deputy Ministers responsible for Official Languages (CDMOL) take action to reaffirm the importance of linguistic duality on the Internet in all federal departments and agencies. In February 2000, this Committee made it a priority to respect the objectives of the *Official Languages Act* in government Internet communications and to develop a timetable for achieving this goal. Responsibility for the government response was assigned to the Deputy Minister of Canadian Heritage.

Accordingly, Canadian Heritage created an Interdepartmental Working Group on French on the Internet (IWGFI), with a mandate to encourage greater use of French on the Internet by federal institutions by coordinating the mandated activities of various departments and agencies, including Canadian Heritage, the Treasury Board Secretariat, Industry Canada, Public Works and Government Services Canada, and the Department of Foreign Affairs and International Trade. The Committee has met a few times to discuss issues of translation and digitization as per recommendations 4 and 5 of the 1999 study.[14] The IWGFI also commissioned a study to determine departments' translation needs in relation to the Internet. Unfortunately, this study was never completed.

The Committee on the Sharing of Language Technology (CSLT) was also set up to support the work of the IWGFI and to follow up on the 1999 study's recommendation 8, which urges support for the research and development of technolinguistic tools, as well as recommendation 9, which stipulates that the Government of Canada should make available without charge on the Internet the language tools that it owns.[15] To this end, on March 7, 2000, the CSLT held a *Round Table: Language Industry: Strategic Orientations* to assess the state of the language industries in Canada. The work of this round table and subsequent follow-up produced an inventory of technolinguistic tools useful to promoting French on the Internet and affirmed the importance of Canadian support for international standardization bodies and of encouraging government purchase of made-in-Canada technolinguistic products. The Committee also presented seven proposals to

Government On-Line (GOL), including a computer-aided translation project.[16] The GOL, which does not seem to have put any special priority on research to promote linguistic duality on the Internet, refused the projects. A study was also commissioned to investigate the possibility of offering free on-line access to *Termium*, the government's terminology bank. As we will see, this study did not result in any concrete action.[17]

These interdepartmental bodies are supplemented by committees from individual departments, such as Industry Canada's Departmental Committee on French on the Internet. This patchwork of organizations, programs and initiatives, which together constitute the federal government's current governance framework for French on the Internet, becomes even more complex when initiatives at the international level are added. Among these are: the DOT Force (Foreign Affairs and International Trade), the Institute for Connectivity in the Americas (International Development Research Centre), and the Centre international pour le développement de l'inforoute en français (CIDIF). (See Appendix C.)

Other structures have also been established. The Treasury Board Information Management Sub-committee (TIMS) is intended to operate as an administrative tool to support the decisions and orientations of CDMOL. While these various initiatives have signalled the beginning of an examination of the problem of French on the Internet, we feel that, overall, these committees have produced little in the way of concrete results. What seems to be missing is a clear and convincing message from the Government of Canada that linguistic duality is one of the guiding principles governing all federal Internet initiatives. In the limited view of federal agencies and departments, linguistic duality means translating documents so that they can be published in both official languages. A broader vision needs to be developed at the highest ranks of government responsibility and spread throughout the federal system.

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: by July 1, 2000, develop an integrated strategy with regard to the presence and quality of French-language content and services on the Internet and control procedures to ensure its effective implementation (rec. 2).

An integrated strategy regarding the availability and quality of French-language content and services on the Internet was recommended by the Commissioner of Official Languages for July 2000. Two years later, this strategy has yet to emerge. The Government of Canada has set up a number of structures, each with its own merits, but as we have seen the result of these various initiatives has been a

patchwork quilt of organizations and programs. An overall strategic direction is sorely needed.

On April 25, 2001, the Prime Minister of Canada assigned increased responsibility to the President of the Queen's Privy Council and Minister of Intergovernmental Affairs for coordinating official languages issues. The minister was given a mandate to develop new measures to ensure that linguistic duality was concretely recognized as a fundamental component of Canadian identity and an issue of primary importance to the Government of Canada.[18] A reference group composed of several ministers was established. The Committee of Deputy Ministers responsible for Official Languages has created a support committee.

In the wake of these major changes, the IWGFI and the CSLT ceased operations, and the Treasury Board Secretariat established the Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries (ICCLI) in November 2001. This Committee includes representatives of the public service executive, drawn from Treasury Board, Foreign Affairs and International Trade, the Translation Bureau, the National Research Council, Canadian Heritage, and Industry Canada. The committee members are charged with examining strategic issues related to research and development in the technolinguistic industry, supported by working subgroups on human resources and on economic development and innovation. This new governance structure is just getting under way, and it is hoped that it will yield concrete results.

We reiterate that it is essential for the federal government to establish an integrated strategy that includes accountability mechanisms and that allocates sufficient resources. This will require the development of strategic orientations at the administrative level that apply to the full range of federal government initiatives relative to official languages on the Internet. Given that the Treasury Board Secretariat is responsible for ensuring the compliance of federal programs with the *Official Languages Act*, particularly with reference to linguistic duality on the Internet, and given also the urgent need for an integrated strategy, the mandate of the ICCLI should be expanded to achieve this objective.

In addition, we believe that the complexity and speed of Internet development and the significant impact of this issue on Canadian society as a whole demand that the Government of Canada call upon top-notch experts and actors to help develop its strategy—a Canadian advisory committee on official languages on the Internet—so as to ensure the strategy's completeness and relevance. This committee would be composed of representatives from private-sector language industries, researchers, and representatives of the main interest groups involved. Within its two-year mandate, this committee, which would come under the Minister of Industry as the federal official responsible for the Internet, would be expected to produce a report for the Government of Canada recommending

projects that would provide effective measures to ensure the growth of the knowledge economy by promoting English and French on the Internet.

Lastly, the governance framework for linguistic duality on the Internet would be incomplete without ongoing federal-provincial co-operation. We believe such co-operation is essential in order to share responsibility and coordinate initiatives among the various levels of government, particularly that of Quebec, the heart of Canada's Francophone community. On May 19, 2000, a first meeting on French and the Internet was held in Montreal. Representatives from various Canadian and Quebec departments discussed possible cooperative ventures. It soon became apparent that there was a convergence of interest in a number of areas, such as the harmonization of practices, the certification of French-language software, and the importance of greater coordination of initiatives to foster the use of French on the Internet. This event should become an annual affair, and departmental representatives from other provincial governments should also be invited. This would be the ideal forum for those groups to discuss global issues in the context of their respective jurisdictions. This initiative could draw upon the new resources for coordinating and facilitating interdepartmental coordination on Canadian Francophone affairs that became available in December 2001.

RECOMMENDATION 1

The Commissioner of Official Languages recommends that the Minister of Industry create a Canadian Advisory Committee on Official Languages on the Internet, with a two-year mandate, to recommend to the Government of Canada effective measures to ensure the growth of the knowledge economy by promoting English and French on the Internet.

RECOMMENDATION 2

The Commissioner of Official Languages recommends that the Treasury Board Secretariat put in place a coherent, ongoing and integrated governance framework that includes permanent accountability and follow-up mechanisms in order to ensure compliance with the principle of linguistic duality on the Internet, in particular with respect to Government On-Line (GOL).

RECOMMENDATION 3

The Commissioner of Official Languages recommends that the Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries (ICCLI) of the Treasury Board Secretariat become the *Strategic Committee for French on the Internet* (SCFI), with an expanded mandate to develop an integrated strategy.

STRATEGIC INITIATIVES TO PROMOTE FRENCH ON THE INTERNET

The rest of our assessment of progress on the 1999 study's recommendations will be presented in the form of three strategic initiatives that we believe are essential to promoting French on the Internet. They are: more rapid creation of French-language content on the Internet in order to achieve a critical mass favouring the use of the language; development of the language industries to create and bring to market technolinguistic tools to make using French on the Internet easier; and foreign policy that integrates the principle of linguistic duality into all of its components.

FIRST STRATEGIC INITIATIVE: THE DEVELOPMENT OF A CRITICAL MASS OF FRENCH-LANGUAGE CONTENT ON THE INTERNET

The first step in encouraging Canadians to make greater use of the Internet in French is to ensure that a mass of documents of sufficiently high quantity and quality is available. Because of its size and the scope of its responsibilities, the Government of Canada is one of the primary producers of information in Canada. Federal Internet sites are very popular; the Government of Canada portal[19] and the Strategis[20] site, for example, receive millions of visitors every month. More than 44% of Canadian households that are connected to the Internet have used government sites, according to a PricewaterhouseCoopers study,[21] and the majority make regular visits to the sites of federal departments and agencies. Canada ranks fifth in the world in terms of use of government sites.[22]

To generate this critical mass of content, action is required in four main areas: content production, translation, digitization and access. Federal institutions develop a great deal of content concerning all aspects of life in society. A coherent action plan targeting these four areas should result in a significant increase in the quantity and quality of material in French on the Internet. This wealth of information, in turn, will encourage the use of the Internet in French.

CONTENT PRODUCTION

> *In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: ensure that any federal government policy framework or initiative pertaining to the Internet affirms linguistic duality as one of its guiding principles and (second part) includes the obligation to create a volume of information of sufficient quality and pertinence to ensure fruitful exchanges in French* (rec. 1).

In its response to the second part of recommendation 1 from the 1999 study, the Government of Canada referred to the contribution that Industry Canada has made to the development of educational content, particularly in reference to the Canadian School Network, usually called SchoolNet. SchoolNet's activities stimulate the growth of French content on the Internet and especially the use of the

Internet by French-speaking students in Canada. SchoolNet also pursues the same objectives for the country's English-speaking students.

For example, SchoolNet has completed more than 3500 projects that have produced French content.

The mechanisms are established, the technologies are fully functional, and all this could easily be transferred to other federal departments.

The Treasury Board Secretariat has produced a *Policy on the Production of Texts in the Two Official Languages* as well as a *Policy on Using the Official Languages on Electronic Networks.*[23] However, it is interesting that these documents do not discuss the importance of having documents originally drafted in French. French should not, generally speaking, be a translated language only. The discrepancy that exists in federal institutions between the proportion of documents drafted in French and the proportion of Francophone public servants is disquieting. The overall volume of translations produced by the Translation Bureau is more than 80% into French. Yet 27% of public servants in institutions subject to the *Official Languages Act* are Francophone. This gap is indicative of the relative disadvantage French-speaking public servants face in terms of their language of work. In fact, the working language of Francophone federal employees is all too often English. The Government of Canada must encourage its employees to exercise their right to work in their language of choice. A right that is not used soon becomes a right that exists on paper only.

More generally, we feel that the federal government must support the creation of original content in French for the Internet the same way it has done for television productions.[24] Some steps have been taken in that direction for cultural content. One example is support for culture in new media through the redefinition of Telefilm Canada's program. On December 6, 2001, Telefilm launched the *New Media Fund,* designed to support the creation of new media products aimed at the general public and to improve the image and promote the presence of these products on the Internet. The Fund guidelines indicate that linguistic criteria play a role in awarding assistance: one third of the assistance given to production and one half of that given to distribution and development are to be directed towards French-language projects.

However, linguistic criteria are not always included in programs to fund the production of digital Canadian content. For example, on December 20, 2001, Canadian Network for the Advancement of Research, Industry and Education (CANARIE Inc.) launched the Applied Research in Interactive Media (ARIM) Program, with the support of Canadian Heritage. The aim of this program is to increase innovation in the digital industries and to help the new media industries, artistic and cultural organizations and independent Canadian artists to become world leaders in the development and exploitation of electronic

media. Cultural content designed for broadband distribution will enrich the critical mass of Canadian cultural content on the Internet.[25] It is unfortunate, however, that ARIM's criteria make no mention of encouraging the creation of new content in both English and French, especially considering that this is one of the main objectives of Canadian Heritage's Canadian Digital Cultural Content Initiative.

RECOMMENDATION 4:

The Commissioner of Official Languages recommends that Canadian Heritage ensure that all assistance forthcoming from programs to fund the production of Canadian digital content include guidelines and criteria that take into account the principle of Canada's linguistic duality.

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: in co-operation with all the departments and agencies concerned, develop a bank of resources on the Internet for learning English and French as second languages (rec. 10).

For more than thirty years, the Government of Canada has invested large sums of money into English and French language training. Many teaching methods, data banks, educational videos and so on have been produced with the help of federal funding. The advent of the Internet means that these resources can be made widely available, benefiting official languages on the Internet as well as second-language learning. In 1999, recommendation 10 of our study noted the importance of this issue. Considering that these materials can make a significant contribution to Internet content, the issue should be examined from this perspective. Distance education, particularly over the Internet, has in fact become a major growth industry. Inventories of resources are available on-line.[26] By offering on-line access to its English and French teaching materials, Canada could play a major role in Internet-based training.

Training is a $2000 billion business worldwide, and we believe, as suggested in the report *The e-Learning Evolution in Colleges and Universities: A Pan-Canadian Challenge,* that a national, one-stop portal for on-line education should be set up as means of contributing to the critical mass of French-language documents on the Internet. This project would also enhance Canada's strategic position on the markets for electronic training in English and French and would be an asset in the export of Canadian expertise.

Canadian Heritage is now running a pilot project on teaching resources for English and French as second languages. Industry Canada, meanwhile, has offered for the past two years the Coin linguistique, a virtual tool for improving French-language skills as a first or second language in the form

of a portal to on-line French linguistic resources. French-language Canadian universities also need to establish strategic alliances with the help of the Canadian government in order to take a more active role in the language-training industry.

Direct access via the Internet to all federal services under the Government On-Line (GOL) initiative, first announced in the Speech from the Throne to be ready by 2004, has now been delayed to 2005. GOL represents a drastic change in the relationship between the federal government and Canadian citizens. Federal departments and agencies must rethink how they serve and communicate with the public. Judging from the current state of this government initiative, which basically consists in approving pilot projects from participating departments, little has been done to encourage the development of projects in French as a first, and not a translated, language. Moreover, GOL sites are not equipped with the technolinguistic tools required to permit full access in French. The GOL Advisory Panel, which was created in September 2001, should turn its attention and efforts to such issues as French on the Internet, technolinguistic solutions to technical constraints regarding the linguistic and cultural respect for both official languages, and the use of federal on-line services in French. To this end, the Treasury Board Secretariat should include linguistic duality in the GOL guidelines.[27]

RECOMMENDATION 5

The Commissioner of Official Languages recommends that the Treasury Board Secretariat ensure, as part of the implementation of Government On-Line (GOL), that an equitable share of content is produced originally in French.

In our view, the training given to the network and content managers of federal sites, who are key players in implementing these programs, is deficient in terms of providing an understanding of the issues, rights and responsibilities associated with official languages. It came out in our interviews that these managers are not always aware of the importance of language issues as they relate to the Internet and do not know about existing solutions to some of the problems. Yet these are the managers who make decisions with a direct impact on the working language of public servants and the language quality of federal sites. Ongoing training should be offered to network and content managers to make them more knowledgeable about the *Official Languages Act* and the practical consequences of the linguistic duality principle. This training should pay special attention to using the proper technolinguistic tools and indexing techniques to ensure that government sites are fully useful in either of Canada's official languages.

RECOMMENDATION 6

The Commissioner of Official Languages recommends that Public Works and Government Services Canada (PWGSC) provide ongoing training to network and content managers of federal institution Web sites in order to increase their awareness of official languages issues and of the technolinguistic tools available to promote the production of content that respects the special character of Canada's two official languages.

TRANSLATION

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: significantly increase resources in order to provide, by the year 2002, the expertise necessary to deal with the volume and enhance the quality of translation of documents of federal departments and agencies to be posted on the Internet (rec. 4).

Information intended to inform and serve Canadians should obviously be posted on the Internet in both of Canada's official languages. However, such information is more often produced in English and then translated in French. Accordingly, translation into French is essential to the goal of increasing the critical mass of French content on the Internet.

Because the resources devoted to translation by federal departments and agencies are decentralized, it is very difficult to determine the total budget spent on translation. Translations may be done internally or by private firms. One thing is certain, however: the demand for translation has shot up since federal institutions started to use the Internet on a large scale. According to the Translation Bureau, the annual increase in demand linked to globalization and the Internet ranges between 15 and 25%. As we indicated in the 1999 study, inadequate translation resources impose a systemic brake on even more rapid growth in content in both official languages on the 7000 federal Internet sites. Yet the Treasury Board Secretariat failed to allot any additional resources to meet the increasing need for translation. The lack of resources is currently exacerbated by a shortage of professional translators.

RECOMMENDATION 7

The Commissioner of Official Languages recommends that the Treasury Board Secretariat commit the budgetary resources necessary to allow federal departments and agencies to meet the increasing need for translation in response to the publication of content in both official languages on the Internet.

The increasing demand for translation is coupled with a relative shortage of professional translators. The Translation Bureau is hard pressed to recruit enough translators from Canadian universities. The number of translation training programs has fallen in the last few years, and the ranks of graduates are currently inadequate to the needs of government and industry. The market requires on the order of 1000 new translators a year, while universities barely produce 300.

Aware of the problem, the Translation Bureau is examining what measures could be taken in the public and private sectors to ensure an adequate supply of translation services in Canada. The Canadian Translation Industry Sectoral Committee indicated in its 1999 final report that the translation industry is facing major challenges and strategic issues that could compromise the supply of translation services in Canada. The Government of Canada must do its part to remedy the situation, since this represents a constraint on its ability to fulfil its responsibilities with respect to official languages. For example, the Government of Canada should cooperate with the provinces in finding ways to train more translators.

The quality of the content on government sites occasionally leaves something to be desired from one organization to another. Following complaints, the Commissioner of Official Languages recommended in its report *Use of the Internet by Federal Institutions*[28] that this situation be addressed. The Treasury Board Secretariat is responsible[29] for ensuring compliance with the *Official Languages Act* in the delivery of federal government programs and services. Such compliance extends to the quality and cultural adaptation in both official languages of content on federal Internet sites. Worthy of note is an initiative by the Translation Bureau, which has created a localization/multimedia team that departments and agencies can engage to adapt their Web sites in accordance with the cultural and linguistic characteristics of English and French. In addition, internationalization services make it possible to develop English and French content simultaneously on Web sites. The Translation Bureau is collaborating with the Université du Québec à Hull and the Université de Montréal to create two localization certificates.

RECOMMENDATION 8

The Commissioner of Official Languages recommends that the Treasury Board Secretariat take the appropriate steps to ensure that the content in both official languages on federal Internet sites is of high quality and to propose corrective measures to institutions as needed.

Digitization

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: provide additional resources so as to significantly increase, by the year 2002, the quality and the volume of digitized documents of federal departments and agencies in French to be posted on the Internet (rec. 5).

We would like to congratulate Canadian Heritage for its announcement on March 22, 2001 of its Canadian Digital Cultural Content Initiative, which will see the establishment of a series of funds designed to increase the availability of Canadian cultural content on the Internet in both official languages.

Canadian Heritage has made a commitment to invest more than $108 million over three years (2000-2002) to digitize federal collections with cultural relevance. The Minister indicated that half of this amount will be earmarked for French Internet content. The 2000 budget also indicated that the federal government was committed to increasing Canadian cultural content on the Internet in the context of a Canadian Digital Content Strategy. This strategy satisfied recommendation 5 of the 1999 study and partially addressed recommendation 2 regarding an integrated content strategy, as well as recommendation 11 on an investment strategy for developing a digital content industry.[10] This strategy includes putting on-line reference works, encyclopedias and dictionaries, digitizing collections from the National Archives of Canada, the National Library of Canada, the CBC, the National Film Board, Telefilm Canada, and the Virtual Museum of Canada, which groups collections from almost a thousand Canadian museums, and expanding Industry Canada's Francommunautés virtuelles program. Investments have also been made in partnership with the private sector to make learning products for schools available on-line. The overall aim of these initiatives is to make it easier for all Canadians to access cultural resources that are otherwise rare or unavailable to the general public.

RECOMMENDATION 9

The Commissioner of Official Language recommends that Canadian Heritage step up the pace of investment in order to encourage the digitization of Canadian cultural content in both official languages on the Internet.

Access

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: create a portal introducing and describing all of the artistic and cultural, economic and financial and scientific and technical sites of the Government of Canada and promote the development of many electronic links with non-profit agencies (rec. 6).

The current site of the Government of Canada[31] offers a wide range of information and services in both official languages. These services are logically grouped according to client: individuals, companies, and international. The cultural gateway of Canadian Heritage currently under development aims to bring together Canadian cultural content in both official languages and to facilitate access to resources for the development of key reference materials, all with the aim of providing a Canadian cultural portal. The Treasury Board Secretariat is still working on developing portals focused on employment, Native people, consumer issues, the elderly, and education, which will all systematically reflect Canada's linguistic duality.

However, as regards other initiatives, what is clearly lacking is a global vision and overall coordination from the federal government. Federal institutions are continually launching portals of one kind or another. Some of them remain "under construction" and others are poorly maintained after their launch, offering broken links and out-of-date references in both official languages. For example, the site access.ca[32] was cited by the government in its response and was announced as a major initiative in the Speech from the Throne, which invited all Canadians to use this address. Yet two years later the only content on the site is the message: "Coming Soon: Your personal gateway to on-line Canadian government information and community content" (verified in March 2002). Nothing is more counterproductive than to direct citizens to resources that are dead, inactive or even non-existent. Another example is the site Canada Place,[33] which theoretically is a showcase and portal providing access to Canadian artistic, cultural and heritage sites, yet all too often offers only broken links on both English and French.

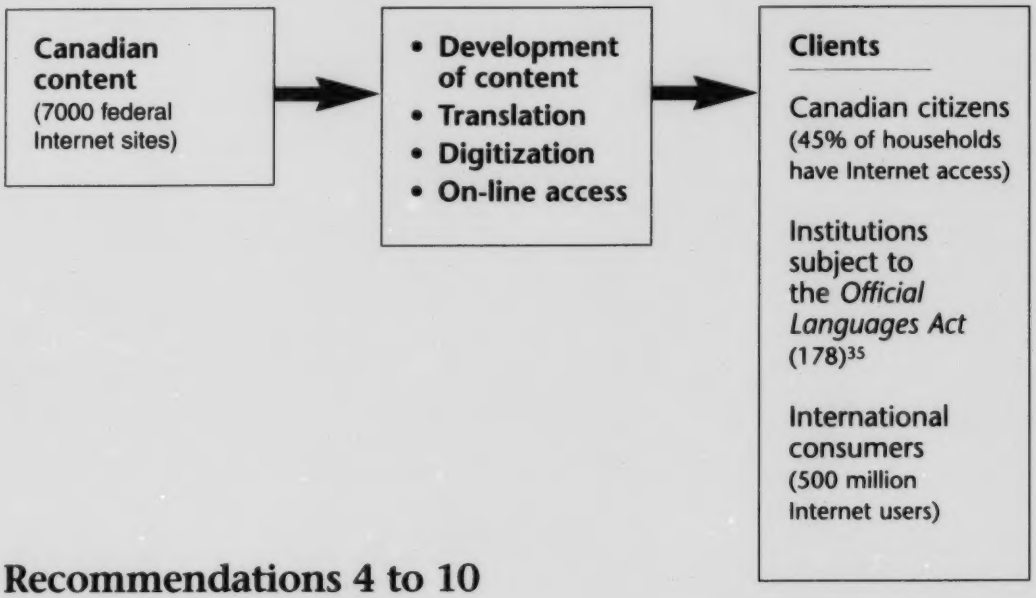
In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: develop and implement an investment strategy to promote the expansion of private sector and non-profit agencies working in the areas of French-language content and services (rec. 11).

The dynamism of Canada's official languages and the promotion of Canadian content on the Internet depend on private portals that are dynamic and profitable. Yet the Government of Canada very rarely advertises on Canadian English- or French-language portals.[34] While the federal promotional budget is imposing, its funds are directed almost entirely towards the traditional media. The vitality of private portals is key, however, to encouraging regular visits to Canadian sites in both official languages and thereby promoting the general use of the Internet in English and French. In recommendation 11, the Commissioner of Official Languages urged the Government of Canada to devise an investment strategy in this area. Such a strategy has not been announced and, overall, the government has paid little attention to the issue.

It would be useful for Communication Canada to carry out a study on the Government of Canada's policies and practices with regard to promotional spending in order to improve the situation.

RECOMMENDATION 10

The Commissioner of Official Languages recommends that Communication Canada develop by 2003 a federal investment strategy aimed at fostering the development of private-sector and non-profit organizations working in the area of French-language content.



Recommendations 4 to 10

DIAGRAM 1: The first strategic initiative is the creation of a critical mass of French-language content on the Internet

The objective is to create a critical mass of Internet content in both English and French. As one of the most important suppliers of information in Canada, the federal government has a key role to play in this regard.

Achieving this critical mass will require a coherent action strategy aimed at integrating content development, translation, digitization and on-line access. The critical mass will target different types of clients and will satisfy the criteria for Government On-Line and electronic commerce.

SECOND STRATEGIC INITIATIVE: DEVELOPMENT OF THE LANGUAGE INDUSTRIES

While it is important that the Internet offer a critical mass of French-language content, it is equally important that the information produced in French be widely available, easily accessible and efficiently processed. To this end, the Government of Canada should ensure that norms and standards to encourage the use of French in information technologies and on the Internet are established and enforced. It should also define a coherent strategy to support the development of even more advanced technolinguistic tools.

Such initiatives would not only respect the principle of Canada's linguistic duality, but would also promote the economic expansion in Canada of an industry with a promising future. The tens of millions of dollars that the U.S. government and the European Union spend every year on research into voice recognition, machine translation, automatic summarization, etc. indicate that language should not be regarded as an impediment to economic development but rather as an incentive. Three areas need to be addressed to stimulate the development of these industries: standards, computerized processing of official languages, and strategic support for the language industries.

Standards

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: improve the Web servers of federal government sites so as to take into account the language negotiation feature and facilitate searches in both official languages (rec. 7).

There is no doubt that almost all of the major developments in the history of computing have occurred in the United States.[36] The key role played by U.S. research and development efforts in the world of computers, combined with the fact that English has no accented or compound characters,[37] explains why information technologies and the Internet have developed around the use of standards and products that are not well suited to other languages. Today the most recent standards allow French and a host of other languages to be used on the Internet without restriction. Nonetheless, there are a number of steps that the Government of Canada can take to ensure that French can be easily used on networks. For instance, adding a language negotiation feature to federal sites would allow a visitor's official language of choice to be taken into account. Search results on these sites could be presented first

in the user's language of choice. Unfortunately, federal agencies have done very little to implement this technique. The standards adopted by the TBS for federal sites still make no mention of the language negotiation feature.

Another problem is that the keyboards currently used by federal employees do not always allow the use of French characters. Similarly, the keyboards currently supplied to employees in bilingual regions and at service points do not always conform to CAN/CSA Z243.200-92, the most recent standard for Canadian multilingual keyboards.[38] The transition, in the context of GOL, from a demand-based to a universal model for the delivery of federal services in the two official languages over the Internet by 2005 will require that federal employees have at their disposal computer workstations that are equipped to function in both official languages, including software, interfaces, manuals and multilingual Canadian keyboards. In fact, all workstations in the Government of Canada should be ready on a proactive basis to operate in both official languages. This would assist employees' job mobility with respect to language of work and would foster the creation of a working environment that is conducive to the use of both official languages.

RECOMMENDATION 11

The Commissioner of Official Languages recommends that the Treasury Board Secretariat require that all workstations in the federal government be ready to operate in both official languages by 2005.

The use of domain names with accented characters is being studied by the Internet Engineering Task Force (IETF). It would appear that the implementation of such addresses would be facilitated by representations from interested countries to the competent authorities.[39] Accordingly, the Government of Canada should instruct the Canadian Internet Registration Authority that standards allowing the use of French diacritical marks should be adopted as quickly as possible in Canada to make it possible for federal institutions to use such marks in their domain names. The Government of Canada should also closely monitor and support work to internationalize Internet domain names and should support the participation of French-speaking Canadians in national and international standardization organizations by providing support for Canadian non-profit organizations with a mission to promote the use of French on the Internet.

It should also be noted that the integral use of French is sometimes an issue in sending and receiving e-mail and in displaying data retrieved from federal databases on the Web. To correct these problems, the Government of Canada would be well advised to standardize on software that supports the Unicode standard, which permits encoding of characters from all languages of the world. It should also take action to urge international organizations and software producers to integrate Unicode support into all word processing, e-mail and database management products.[40]

Not only should federal institutions quickly put into practice Treasury Board policy on Common Look and Feel (CLF), but they should also ensure that the norms and standards under development by standards organizations such as IETF and the World Wide Web Consortium (W3C) fully respect the present and future needs and expectations of French-speaking users of information technology and the Internet. Here again Francophone Canadians should play a more proactive role, since they are currently poorly represented on the major international bodies. Some of the regulations now being decided will be crucial to the future use of languages on the Internet. For example, two emerging standards, RDF[41] and VoiceXML, could have an enormous impact on the ability of computers to interpret meaning and process voice.

RECOMMENDATION 12

The Commissioner of Official Languages recommends that the Treasury Board Secretariat participate actively in and support the work of international organizations working to establish standards to enhance linguistic diversity on the Internet.

COMPUTERIZED PROCESSING OF OFFICIAL LANGUAGES

To achieve progress in linguistic duality on the Internet and a critical mass of French-language documents, tools for automatic processing of French are needed to improve the quality of service offered to French-speaking citizens and entrepreneurs. These tools, sometimes referred to as products of the language industries,[42] are software packages that allow computers to use language in a similar way to human beings. They are designed for many different tasks: some allow a human being to communicate with a computer using his voice; others help the user to understand information produced in a foreign language; some assist with the classification and retrieval of information; others assist with the writing of documents; others recognize characters printed on paper; and so on.

Without technolinguistic tools, Francophones (and Anglophones, too) would be hard pressed to productively deal

with the growing amount of information that must be processed. Some examples may be helpful in illustrating the kinds of problems that need to be solved.

- It is estimated that by the end of 2000, the Web contained some 550 billion electronic documents. In addition, between 610 and 1100 billion e-mails were sent and received last year.[43] The federal government's contribution alone is several tens of millions of electronic documents. Given these facts, it is clear that without better and faster retrieval tools, French-language users will have a hard time finding the right piece of information at the right time.
- In a similar vein, machine translation tools may also be used to allow Anglophone and Francophone users to access information in the other official language. For example, a French-speaking user who jumps via a hyperlink from a federal site (say, Strategis) to a non-government site (such as a U.S. university) would to able to consult a draft translation in French of an English-language study. Translingual search engines could allow users to enter a French keyword to find pertinent texts in the other official language.
- Speech-recognition software is experiencing an upswing in interest because, among other things, it will make it possible to miniaturize Internet-access devices and will simplify user-to-computer communication by telephone, via Internet or in the car. It is important that software such as this be developed in both official languages in order to enhance accessibility to information produced by the Canadian government and to reduce management costs. These innovations will also greatly improve access to government services for the visually impaired.

Strategic support for the language industries

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: promote research and development of linguistic tools in both official languages in order to further develop the language industry in Canada (rec. 8).

In response to recommendation 8, the Treasury Board Secretariat created the Interdepartmental Committee for Co-operation on the Language Industries in November 2001. This committee complements the Translation Bureau's Committee on the Sharing of Language Technology Expertise. These two committees plus the National Research Council's Institute for Information Technology (ITI) represent the main initiatives of the federal government on this important issue.

However, the language industries are not only crucial to linguistic duality on the Internet but are also a key sector for

economic development and the export of Canadian technology. A concerted and broad-based effort is needed to allow Canada to benefit from its internationally recognized expertise in this area. Much remains to be done to support research and development in the language industries, and partnerships need to be forged with private industry. Given the importance of the language industries, significant measures in a variety of forms should be introduced to promote the computerized processing official languages.

In the wake of the recommendations made by the Round Table on the Language Industries held by the Committee on the Sharing of Language Technology Expertise, the Department of Canadian Heritage developped a program to support new media, to promote research on multimedia applications, and to develop technolinguistic tools. This initiative is a step in the right direction and responds to recommendation 8 of the 1999 study. Industry Canada should make the language industries a priority for its programs in order to capitalize upon Canadian expertise and to promote the export of Canadian know-how in this very dynamic sector.

In its response to the first Internet study, the federal government had mentioned the possibility of creating a centre of excellence devoted to developing technolinguistic tools to facilitate access to the Internet in French, and to making the information on existing tools more widely available. The centre would promote the development of language processing tools and seek out significant commercial opportunities for Canadian businesses. Creating such a centre of excellence is crucial on both linguistic and economic grounds. It should be noted that the National Research Council's Institute for Information Technology (ITI) is itself pursuing the development of some of these technologies to facilitate access to the Internet in both official languages. The Extractor text summarization system, for example, can quickly extract and translate information from a document.

The language industries are an emerging sector of potentially great importance. The Government of Canada spends more than $3 billion a year on computer hardware and software. The Department of Public Works and Government Services should promote the development of the language industries by specifying in its calls for tenders that support for the two official languages in terms of hardware, software, manuals and training is a prerequisite for all purchases by federal institutions. This approach would have a major impact on the language industries and on linguistic duality on the Internet. All too often the software and computer systems purchased by federal institutions are developed in English, with French added at the last minute. To achieve full respect for both official languages, the calls for tenders issued by the Government of Canada should stipulate from the very beginning that what is required are systems with full support for both official languages, including training and user interfaces.

RECOMMENDATION 13

The Commissioner of Official Languages recommends that Industry Canada work in close cooperation with key players and federal departments with economic responsibilities to ensure that the Canadian language industries become a driving force of the knowledge economy.

RECOMMENDATION 14

The Commissioner of Official Languages recommends that National Research Council Canada (NRC) establish a Centre of Excellence to promote the development of technolinguistic tools by 2003.

RECOMMENDATION 15

The Commissioner of Official Languages recommends that, by 2003, Public Works and Government Services Canada (PWGSC) specify in all calls for tenders issued by the Government of Canada that hardware, software, manuals and training must be provided in both of Canada's official languages.

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: make available without charge on the Internet, the terminology banks, bilingual and specialized search modules and linguistic transfer tools that are the property of the Government of Canada (rec. 9).

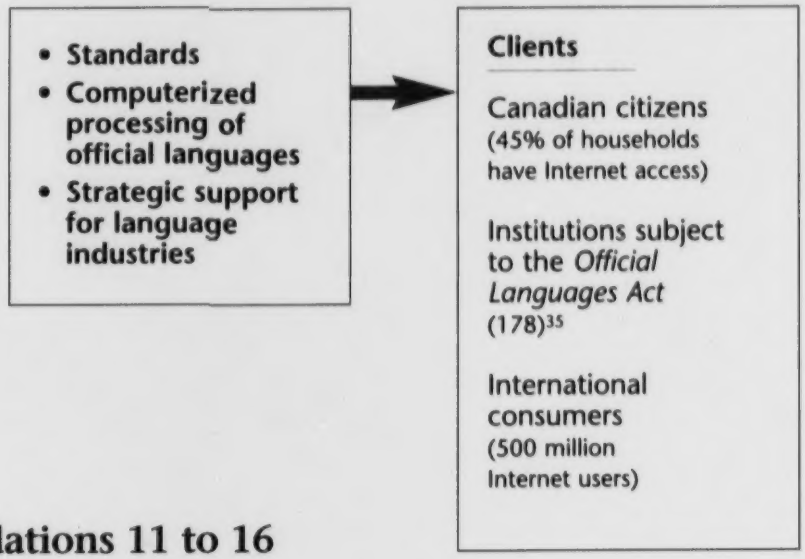
The Government of Canada should systematically make available to researchers and industries the linguistic resources it has created over the years. Access to the these tools (including collections of texts, electronic dictionaries, grammars, and so on) is essential to the development of efficient tools. One of these resources is *Termium,* a trilingual terminology bank (English, French and Spanish) developed using public funds. The first version dates back to 1976. It covers virtually all domains: agriculture, transportation, health, computers, business, administration, services, technology and more. The government had agreed to study the possibility of offering *Termium* and the Translation Bureau's other language and terminology resources for free on the Internet, including *Querium,* a bilingual interrogation tool.[44] A study with control groups commissioned by Public Works

and Government Services Canada, the Translation Bureau and Canadian Heritage concluded, however, that *Termium* was a specialized tool that would not be of great interest to the public if offered free on the Internet: "If free access to *Termium* were granted to the general public, it is doubtful that the product would be of interest to a substantial number of citizens or employees of Canadian businesses."[45] However, the study also indicated that more than half of respondents would use *Termium* if it were offered free of charge.[46] Moreover, some simple interface improvements to enhance its usability would encourage more people to use this terminology bank of international repute, which took 25 years of research to develop with public funds.

However, the conclusion reached by the government testifies to a lack of a strategic vision about the importance of language-processing tools in economic and cultural terms. *Termium,* in fact, is not only an essential tool for language professionals, but also an authoritative reference for many different clients. Indeed, the study's conclusions were refuted by the great success of the on-line version of the *Grand dictionnaire terminologique,* a bank of more than three million terms in English and French that the Office de la langue française has made freely available on the Internet since September 18, 2000. About 1.3 million sessions were recorded in the first month after the launch of the *Grand dictionnaire*—proof of the interest generated by this kind of computerized language resource. As we indicated in recommendation 9 of the 1999 study, free on-line access to a complete suite of technolinguistic tools, like the combination of *Querium* and *Termium,* would represent a concrete Canadian initiative to promote language fluidity on the Internet. Given the relatively little follow-up on recommendation 9 of the 1999 study by the Government of Canada, the Commissioner of Official Languages reiterates and strengthens this recommendation.

RECOMMENDATION 16

The Commissioner of Official Languages recommends that, by 2003, Public Works and Government Services Canada (PWGSC) make available free-of-charge on the Internet a complete suite of technolinguistic tools, including writing and translating aids, terminology banks like *Termium,* and specialized bilingual research modules in order to facilitate access to information in both official languages for all Canadians.



Recommendations 11 to 16

DIAGRAM 2: The second strategic initiative is the development of the language industries

The objective of this initiative is to develop Canada's language industries in order to foster the emergence of a wide range of technolinguistic tools to provide access to new Internet services.

The majority of Internet users throughout the world do not use English as their mother tongue. The Internet must evolve into a more multicultural and multilingual environment, and the leaders in this new socio-economic space may well be those who control the language industries.

THIRD STRATEGIC INITIATIVE: CANADIAN FOREIGN POLICY ISSUES

The Internet is a global medium whose political, economic and cultural importance for Canada's interest and objectives abroad cannot be overestimated. It should be a major theme of our country's foreign policy and international co-operation policy. As our 1999 study indicated,[47] Canada's foreign policy should take account of French on the Internet not only as one of the dimensions of its activities with the Francophonie, but also, as this study proposes, as the pivot of its cultural components and as a key factor in the development of the knowledge economy.

Showcasing Canadian culture and values on the Internet

The equal status granted to English and French under the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* and the quasi-constitutional status of the *Official Languages Act* have been the backdrop to Canadian initiatives in the international Francophonie. Since 1993, promoting Canadian culture and values has been one of the three pillars of our foreign policy, along with prosperity and security. Moreover, Canadian cultural diplomacy has defined its objectives around the export of Canadian cultural and educational products and Canadian studies programs abroad.

French is an international language and enjoys official-language status in most of the major international organizations in which Canada participates. These organizations typically have their own Web sites that usually reflect the multiplicity of their official languages. Yet when we look at the Internet sites of the Organization of American States, the North Atlantic Treaty Organization or the G8, for example, we see very little French. Canada can make a major contribution to the use of French by international organizations by encouraging them to use French on their Internet sites. For example, as host of the Kananaskis Summit, Canada should insist that the G8 Internet site respect our two official languages.

It is unfortunate that many of the Internet sites of foreign embassies in Ottawa do not offer French versions of their content. The Embassy of the United States of America, for example, offers an English-only Web site with links leading to French content from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT), the international program of the U.S. State Department, as well as their embassy in France. The sites of the U.S. consulates in Vancouver, Calgary, Toronto, Halifax and even Montreal are exclusively English. Only the U.S. consulate in Quebec City provides a home page in English and French. However, the site of the U.S. embassy in France offers complete content in English and French. The site of the British High Commission in Ottawa is English only and Canadian visitors are redirected to the embassy in Paris for French-language content. DFAIT should take appropriate action to ensure that foreign embassies offer both English and French on their Web sites, just as Canada generally does with respect to

the languages used in the countries where its own embassies and foreign missions are located.

RECOMMENDATION 17

The Commissioner of Official Languages recommends that the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) immediately take appropriate action to ensure that foreign embassies in Canada, non governmental organizations, and international organizations in which Canada is a full participant include information in both English and French on their Internet sites.

CONNECTIVITY AND LINGUISTIC DIVERSITY

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: open a window on Canada's linguistic duality to the rest of the world and to this end strengthen the trend of co-operation with the institutions, states and member governments of the Francophonie for »the sharing of knowledge and the complementarity of projects so that French may to an even greater extent be an international language of access to culture and technology (rec. 3).

It is essential for Canada and the Francophonie to have an intervention strategy designed to increase the importance of French on the World Wide Web. As a member of the Francophonie, Canada must become the promoter of an international strategy to encourage Internet use among the countries of the Francophonie. But how do we achieve more concrete results? At the 8th Summit of the Francophonie in Moncton in 1999, the Canadian International Development Agency (CIDA) launched the FrancoNet Canada program.[48] The purpose of this program is to contribute to sustainable development by promoting the use and exploitation of the Internet among fifteen developing countries of the Francophonie. Accordingly, the program aims to increase Internet access and skills in the countries of the Francophonie. Unfortunately, the available resources are not sufficient.

The FrancoNet program is a step in the right direction, and CIDA should increase its investment in this sector.

This is a critical issue, for, as Boutros-Boutros Ghali stated, the Francophonie of the third millennium will either be connected or will not be at all.[49]

RECOMMENDATION 18

The Commissioner of Official Languages recommends that, in its programs, the Canadian International Development Agency (CIDA) do more to encourage the use of the Internet by the developing countries of the Francophonie.

The Canadian government has participated in several international forums that examined cultural and linguistic diversity on the Internet. For example, The Summit of the Americas, held in Quebec City in April 2001, issued two statements on connectivity, one entitled *Connecting the Americas* and the other devoted to the Institute for Connectivity in the Americas. The signatory countries made a commitment to use new technologies to "foster awareness and understanding of cultural and linguistic diversity of the countries in the Americas."[50] In particular, Canada promised to spend $20 million towards the establishment of the Institute for Connectivity in the Americas by the International Development Research Centre (IDRC). At the Summit, Quebec's Conseil de la langue française recommended the creation of an Interamerican Network to promote languages in an integrated America.[51] In co-operation with the Government of Quebec, the Canadian government should undertake proactive measures to encourage the implementation of this recommendation and to help ensure a strong and active presence of the four continental languages in the various communications channels, including the Internet.

RECOMMENDATION 19

The Commissioner of Official Languages recommends that the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) take the steps necessary to further the creation by 2003 of an Interamerican Network to promote English, Spanish, French and Portuguese in an integrated America.

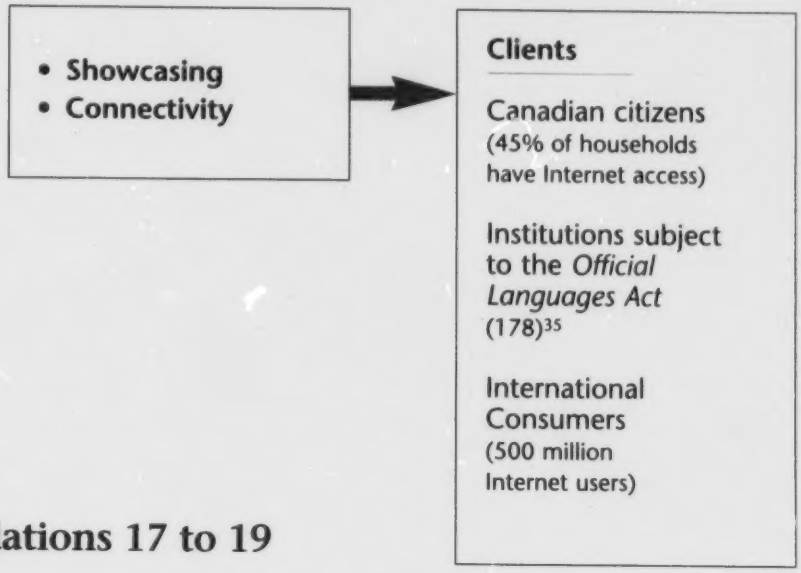
The dialogue of cultures founded on cultural and linguistic diversity was chosen as the theme of the 2002 Summit of the Francophonie in Beirut. UNESCO also recommended that more be done to ensure the dynamic presence of the languages of the world on the Internet and to narrow the digital divide that still separates the countries of the South from those of the North.[52] Lastly, the World Summit on the Information Society, to be held in Geneva in 2003, organized jointly by the International Telecommunication Union (ITU) and UNESCO, will undoubtedly be an opportune occasion for participating states to clearly express their determination to narrow the digital divide.[53] Reducing the digital divide and promoting linguistic

diversity on the network are also key to expanding electronic commerce. Indeed, several studies have indicated that Internet-based electronic purchases are most often made in the user's language. Thus linguistic diversity on the Internet becomes a factor in economic development, and all federal departments should play a role in this area.[54]

Lastly, the Centre international pour le développement de l'inforoute en français (CIDIF) can make a larger contribution to the development of French on the Internet, particularly by focusing its actions more on issues related to the internationalization of Internet applications and by receiving better support from the federal government, which has already been promised.

In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: develop or promote the development of a portal on the Internet to make information on the member states of the Francophonie more easily accessible (rec. 12).

The Internet has evolved considerably since 1999. Today, thanks to a search engine such as Google or a meta-engine like Copernic, it is easy to find huge amounts of information, documents and multimedia content on the member states of the Francophonie.[55] Sites maintained by such bodies as the Organisation internationale de la Francophonie (OIF), the Agence intergouvernmentale de la Francophonie (AIF), the Agence universitaire de la Francophonie, and the Réseau international francophone d'aménagement linguistique (RIFAL) offer a wide range of high-quality information. Accordingly, we consider that investing in the development of a portal for the Francophonie is not as high a priority as it was in 1999, although it remains a useful idea.



Recommendations 17 to 19

DIAGRAM 3: The third strategic initiative is Canadian foreign policy issues

Canada's foreign policy and co-operation policy will be strongly influenced in coming years by the Internet, since the Internet is one of the main vehicles of globalization.

CONCLUSION

In implementing the provisions of the *Official Languages Act,* the Government of Canada cannot escape the necessity of promoting the French language on the Internet. For this, it needs to have in place an integrated strategy, a targeted action plan, and the necessary investment, all based on a global perspective of the issues. The twelve recommendations contained in the 1999 special study have already pointed the way. So far, however, a clear political statement, a global vision, an integrated strategy and structural change have not been forthcoming on this issue, which is nonetheless central to the Canadian identity and to the knowledge economy. Despite some successful initiatives, it must be bluntly stated that the performance of the Government of Canada in promoting French on the Internet leaves much to be desired, since fewer than half of the recommendations from the 1999 study have been followed up in any significant fashion.

In light of this situation, the Commissioner of Official Languages has reviewed the issue and has formulated a new series of recommendations in order to impress upon the Government of Canada the urgent need to act and to take the steps required to ensure real change and concrete results with regard to promoting linguistic duality on the Internet. The implementation of these recommendations will signal the determination of the Government of Canada to take action on this important issue.

The development of the French language on the Internet offers Canada a unique opportunity to affirm its identity and to develop the knowledge economy. The Government of Canada can and must accept the challenge!

RECOMMENDATIONS BY THEME

GOVERNANCE FRAMEWORK

The Commissioner of Official Languages recommends:

1. that the Minister of Industry create a Canadian Advisory Committee on Official Languages on the Internet, with a two-year mandate, to recommend to the Government of Canada effective measures to ensure the growth of the knowledge economy by promoting English and French on the Internet.
2. that the Treasury Board Secretariat put in place a coherent, ongoing and integrated governance framework that includes permanent accountability and follow-up mechanisms in order to ensure compliance with the principle of linguistic duality on the Internet, in particular with respect to Government On-Line (GOL).
3. that the Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries (ICCLI) of the Treasury Board Secretariat become the *Strategic Committee for French on the Internet* (SCFI), with an expanded mandate to develop an integrated strategy.

STRATEGIC INITIATIVES FOR FRENCH ON THE INTERNET

FIRST STRATEGIC INITIATIVE: DEVELOPMENT OF A CRITICAL MASS OF FRENCH-LANGUAGE CONTENT FOR THE INTERNET

The Commissioner of Official Languages recommends:

4. that Canadian Heritage ensure that all assistance forthcoming from programs to fund the production of Canadian digital content include guidelines and criteria that take into account the principle of Canada's linguistic duality.
5. that the Treasury Board Secretariat ensure, as part of the implementation of Government On-Line (GOL), that an equitable share of content is produced originally in French.
6. that Public Works and Government Services Canada (PWGSC) provide ongoing training to network and content managers of federal institution Web sites in order to increase their awareness of official languages issues and of the technolinguistic tools available to promote the production of content that respects the special character of Canada's two official languages.
7. that the Treasury Board Secretariat commit the budgetary resources necessary to allow federal departments and agencies to meet the increasing need for translation in response to the publication of content in both official languages on the Internet.
8. that the Treasury Board Secretariat take the appropriate steps to ensure that the content in both official languages on federal Internet sites is of high quality and to propose corrective measures to institutions as needed.
9. that Canadian Heritage step up the pace of investment in order to encourage the digitization of Canadian cultural content in both official languages on the Internet.

10. that Communication Canada develop by 2003 a federal investment strategy aimed at fostering the development of private-sector and non-profit organizations working in the area of French-language content.

Second strategic initiative: Development of the language industries

The Commissioner of Official Languages recommends:

11. that the Treasury Board Secretariat require that all workstations in the federal government be ready to operate in both official languages by 2005.
12. that the Treasury Board Secretariat participate actively in and support the work of international organizations working to establish standards to enhance linguistic diversity on the Internet.
13. that Industry Canada work in close cooperation with key players and federal departments with economic responsibilities to ensure that the Canadian language industries become a driving force of the knowledge economy.
14. that National Research Council Canada (NRC) establish a Centre of Excellence to promote the development of technolinguistic tools by 2003.
15. that, by 2003, Public Works and Government Services Canada (PWGSC) specify in all calls for tenders issued by the Government of Canada that hardware, software, manuals and training must be provided in both of Canada's official languages.
16. that, by 2003, Public Works and Government Services Canada (PWGSC) make available free-of-charge on the Internet a complete suite of technolinguistic tools, including writing and translating aids, terminology banks like *Termium*, and specialized bilingual research modules in order to facilitate access to information in both official languages for all Canadians.

Third strategic initiative: Canadian foreign policy issues

The Commissioner of Official Languages recommends:

17. that the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) immediately take appropriate action to ensure that foreign embassies in Canada, non governmental organizations, and international organizations in which Canada is a full participant include information in both English and French on their Internet sites.
18. that, in its programs, the Canadian International Development Agency (CIDA) do more to encourage the use of the Internet by the developing countries of the Francophonie.
19. that the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) take the steps necessary to further the creation by 2003 of an Interamerican Network to promote English, Spanish, French and Portuguese in an integrated America.

RECOMMENDATIONS BY CENTRE OF RESPONSIBILITY

The Commissioner of Official Languages recommends:

INDUSTRY CANADA

- that the Minister of Industry create a Canadian Advisory Committee on Official Languages on the Internet, with a two-year mandate, to recommend to the Government of Canada effective measures to ensure the growth of the knowledge economy by promoting English and French on the Internet.
- that Industry Canada work in close cooperation with key players and federal departments with economic responsibilities to ensure that the Canadian language industries become a driving force of the knowledge economy.

TREASURY BOARD SECRETARIAT

- that the Treasury Board Secretariat put in place a coherent, ongoing and integrated governance framework that includes permanent accountability and follow-up mechanisms in order to ensure compliance with the principle of linguistic duality on the internet, in particular with respect to Government On-Line (GOL).
- that the Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries (ICCLI) of the Treasury Board Secretariat become the *Strategic Committee for French on the Internet* (SCFI), with an expanded mandate to develop an integrated strategy.
- that the Treasury Board Secretariat ensure, as part of the implementation of Government On-Line (GOL), that an equitable share of content is produced originally in French.
- that the Treasury Board Secretariat commit the budgetary resources necessary to allow federal departments and agencies to meet the increasing need for translation in response to the publication of content in both official languages on the Internet.
- that the Treasury Board Secretariat take the appropriate steps to ensure that the content in both official languages on federal Internet sites is of high quality and to propose corrective measures to institutions as needed.
- that the Treasury Board Secretariat require that all workstations in the federal government be ready to operate in both official languages by 2005.
- that the Treasury Board Secretariat participate actively in and support the work of international organizations working to establish standards to enhance linguistic diversity on the Internet.

PUBLIC WORKS AND GOVERNMENT SERVICES CANADA

- that Public Works and Government Services Canada (PWGSC) provide ongoing training to network and content managers of federal institution Web sites in order to increase their awareness of official languages issues and of the technolinguistic tools available to promote the production of content that respects the special character of Canada's two official languages.

- that, by 2003, Public Works and Government Services Canada (PWGSC) specify in all calls for tenders issued by the Government of Canada that hardware, software, manuals and training must be provided in both of Canada's official languages.
- that, by 2003, Public Works and Government Services Canada (PWGSC) make available free-of-charge on the Internet a complete suite of technolinguistic tools, including writing and translating aids, terminology banks like *Termium,* and specialized bilingual research modules in order to facilitate access to information in both official languages for all Canadians.

COMMUNICATION CANADA

- that Communication Canada develop by 2003 a federal investment strategy aimed at fostering the development of private-sector and non-profit organizations working in the area of French-language content.

CANADIAN HERITAGE

- that Canadian Heritage ensure that all assistance forthcoming from programs to fund the production of Canadian digital content include guidelines and criteria that take into account the principle of Canada's linguistic duality.
- that Canadian Heritage step up the pace of investment in order to encourage the digitization of Canadian cultural content in both official languages on the Internet.

EXTERNAL AFFAIRS AND INTERNATIONAL TRADE

- that the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) immediately take appropriate action to ensure that foreign embassies in Canada, non governmental organizations, and international organizations in which Canada is a full participant include information in both English and French on their Internet sites.
- that the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) take the steps necessary to further the creation by 2003 of an Interamerican Network to promote English, Spanish, French and Portuguese in an integrated America.

CANADIAN INTERNATIONAL DEVELOPMENT AGENCY

- that, in its programs, the Canadian International Development Agency (CIDA) do more to encourage the use of the Internet by the developing countries of the Francophonie.

NATIONAL RESEARCH COUNCIL

- that National Research Council Canada (NRC) establish a Centre of Excellence to promote the development of technolinguistic tools by 2003.

BIBLIOGRAPHY

Documents on the Internet

Advisory Committee for Online Learning, *The e-Learning Evolution in Colleges and Universities: A Pan-Canadian Challenge*. February, 2001.
http://www.schoolnet.ca/mlg/sites/acol-ccael/en/report.html

APRIL, D. (2000). *Internet by cable*. Connectedness Series No. 2, Statistics Canada.
http://www.statcan.ca/english/research/56F0004MIE/56F0004MIE01002.pdf

Canada. *Response to the Recommendations Contained in the Study Entitled The Government of Canada and French on the Internet*. Canadian Heritage. Ottawa, 1999.
http://www.ocol-clo.gc.ca/answer.htm

BERTRAND, Guy (2001). *La diversité culturelle et linguistique des contenus dans la nouvelle économie*. Theme day. Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec. Montreal, February 9, 2001.
http://www.etatsgeneraux.gouv.qc.ca/pdf_journees/Bertrand_G.pdf

BLANCHET, Marc (2001). *Est-ce si simple d'utiliser le français dans Internet?* Presentation to the Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec. Montreal, February 9, 2001.
http://www.etatsgeneraux.gouv.qc.ca/pdf_journees/Blanchet_Marc.pdf

Canada. *The Government of Canada and French on the Internet*. Office of the Commissioner of Official Languages, Ottawa,1999. www.ocol-clo.gc.ca/gov_int.htm

Canada. *Use of the Internet by Federal Institutions*. Office of the Commissioner of Official Languages, Ottawa, 1999. http://www.ocol-clo.gc.ca/follow.htm

CLAVET, Alain. *The Issue of Multilingualism on the Internet: Towards a UNESCO Action Plan*. Presented to the13th Quadrennial and Statutory Regional Conference of the 50 National Commissions for UNESCO of the Europe Region. Montreal, July 2001.
http://www.unesco.ca/english/Documents/FinalReport/FinalReport-EN.pdf

Communication Canada (2001). *Listening to Canadians: Communications Survey*. Fall 2001.
http://www.infocan.gc.ca/survey/comm_survey_fall2001.pdf

DICKINSON, P. and J. ELLISON (2000). *Plugging In: The Increase of Household Internet Use Continues into 1999*. Connectedness Series No. 1. Statistics Canada.
http://www.statcan.ca/english/research/56F0004MIE/56F0004MIE00001.pdf

DRYBURGH, Heather (2001). *Changing our Ways: Why and How Canadians Use the Internet*. Statistics Canada.
http://www.statcan.ca/english/research/56F0006XIE/56F0006XIE00001.pdf

Federal Task Force On Digitization. *Towards a Learning Nation: the Digital Contribution*. Final Report. Ottawa, December 31, 1997, 115 p. http://nlc-bnc.ca/8/3/r3-407-e.html

FRÉCHETTE, Christiane. *Language issues in the integration of the Americas.* Brief presented to the Commission des institutions de l'Assemblée nationale as part of consultations on the Free Trade Area of the Americas (FTAA) by the Conseil de la langue française du Québec. Quebec City, September 14, 2000, 21 p. http://www.clf.gouv.qc.ca/ReppubA.html#A125

MORIN, René (2000), "L'internationalisation d'Internet ou l'essor du multilinguisme numérique," dans *Objectif,* Vol. 1, No. 2, p. 16-22.
http://www.ReneMorin.net/pubconf/objectifv1n2.pdf

PIETTE, J., C.M. PONS and L. GIROUX (2001). *Les jeunes et Internet (représentation, utilisation et appropriation).* Supporting documentation for a presentation to the Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec. Quebec City, February 2001, p. 8.
http://www.etatsgeneraux.gouv.qc.ca/pdf_journees/Piette_J_Pons_CM_Giroux_L.pdf

PricewaterhouseCoopers (2000), *Canadian Consumer Technology Study 2000.*
http://www.PricewaterhouseCoopers.com/extweb/ncsurvres.nsf/docid/0AD8B61796C17A1485256997007082 45

Statistics Canada (2001), "General Social Survey: Internet Use, 2000," *The Daily,* March 26, 2001. http://www.statcan.ca/Daily/English/010326/d010326a.htm

Statistics Canada (2001), *Overview: Access to and Use of Information Communication Technology,* March 2001.
http://www.statcan.ca/english/freepub/56-505-XIE/0000156-505-XIE.pdf

United States Internet Council & ITTA Inc. *State of the Internet 2000.*
http://usic.wslogic.com/intro.html

Other documents

Canada. *Bilan des activités du Comité de concertation technolinguistique (CCT).* Translation Bureau, Ottawa, December 19, 2000, 5 p.

Canada. *Le développement des TIC en Francophonie… Où en sommes-nous quatre ans après la Conférence de Montréal ? État des lieux, bilan et prospective.* DFAIT, February 2001.

Canada. *Le développement des technologies de l'information et de la communication en Francophonie. Comment le Canada peut-il agir avec les opérateurs francophones pour réduire de façon significative la fracture numérique ?* DFAIT, December 2001, 22 p.

Groupe de travail sur le renforcement de l'espace virtuel de la Francophonie canadienne (2000). *Pour une stratégie de renforcement des capacités de l'espace virtuel dans la Francophonie canadienne.* Final Report. Ottawa, November 2000.

République française, Ministère de la Culture et de la Communication (2000). *Rapport au Parlement sur l'application des dispositions des conventions ou traités internationaux relatives au statut de la langue française dans les institutions internationales.*

Global Bridges? Digital Opportunities. Draft report of the DOT Force.

Qualitative test of *Termium Plus.* At PWGCS, Translation Bureau and Canadian Heritage. Les Études de Marché Créatec. Montreal, March 2000, 36 p.

Quantitative test of *Termium Plus.* At PWGCS, Translation Bureau and Canadian Heritage. Les *Études de Marché Créatec.* Montreal, April 2000, 49 p.

Special thanks

Michel CARTIER, Consultant

Jean DAUDELIN, Consultant

Jean-Claude GUÉDON, Professor at the Université de Montréal

René MORIN, Analyst

Réjean ROY, Consultant

NOTES

1 The complete text of this study is available on-line at http://www.ocol-clo.gc.ca/gov_int.htm

2 The complete text of this response is available on-line at http://www.ocol-clo.gc.ca/reponse.htm

3 *Internet penetration rate* refers to the percentage of Internet users relative to the population as a whole. Our calculations are based on figures provided by the CyberAtlas (http://cyberatlas.internet.com), November 5, 2001.

4 DRYBURGH, Heather, "Changing our Ways: Why and How Canadians Use the Internet," p. 4 http://www.statcan.ca/english/research/56F0006XIE/56F0006XIE00001.pdf and also Statistics Canada (2001), "Household Internet Use Survey," *The Daily*, July 26, 2001. http://www.statcan.ca/Daily/English/010726/d010726a.htm

5 *Ibid.*, p. 7.

6 ROTERMANN, Michelle, "Wired young Canadians." Statistics Canada, *Canadian Social Trends*, Winter 2001.

7 According to the Canadian Association of Broadcasters and Bell Canada.

8 *Supra*, note 6, p. 7.

9 http://www.infometre.cefrio.qc.ca/fiches/fiche281.asp

10 Statistics Canada, General Social Survey 2001.

11 *Surveying the Information Deficit*. InterNet Consulting Group. Report Commissioned by Internet Deficit: Canadian Solutions Steering Committee. University of Calgary and Université de Montréal. October 2001, p. 34.

12 See http://www.unesco.org/

13 ROY, Réjean. *Servir le monde. Les enjeux de l'internationalisation des sites Web québécois*. Montréal, CEVEIL, 2001. http://www.ceveil.qc.ca/fiq9.html

14 In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: "significantly increase resources in order to provide, by the year 2002, the expertise necessary to deal with the volume and enhance the quality of translation of documents of federal departments and agencies to be posted on the Internet" (rec. 4) and "provide additional resources so as to significantly increase, by the year 2002, the quality and the volume of digitized documents of federal departments and agencies in French to be posted on the Internet" (rec. 5).

15 In the 1999 study, the Commissioner of Official Languages recommended that the Government of Canada: "promote research and development of linguistic tools in both official languages in order to further develop the language industry in Canada" (rec. 8) and "make available without charge on the Internet, the terminology banks, bilingual and specialized search modules and linguistic transfer tools that are the property of the Government of Canada" (rec. 9).

16 Information drawn from *Bilan des activités du Comité de concertation technolinguistique* (CCT). Translation Bureau, Ottawa, December 19, 2000, p. 2.

17 Second strategic initiative—support for the language industries.

18 Press release dated April 25, 2001. Privy Council Office, Ottawa, 2 p.

19 On-line at: http://www.Canada.gc.ca

20 On-line at: http://ww.strategis.ic.gc.ca

21 *Study on the Use of the Internet by Canadians*. PricewaterhouseCoopers. Canadian Consumers Technology Survey 2000. http://www.PricewaterhouseCoopers.com/extweb/ncsurvres.nsf/docid/0AD8B61796C17A1485255699700708245

22 *Ibid.*

23 Policy of Treasury Board Secretariat, June 2001.

24 BERTRAND, Guy. "La diversité culturelle et linguistique des contenus dans la nouvelle économie." Journée thématique. Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, February 9, 2001. http://www.etatsgeneraux.gouv.qc.ca/pdf_journees/Bertrand_G.pdf

25 Broadband refers to connection speeds above 56 Kb/s.

26 Available on-line at http://www.cursus.cursus.edu

27 See: Canada. *Official Languages Requirements and Government On-Line*. Special study. Commissioner of Official Languages, Ottawa, 2002, 14 p.

28 Canada. *Use of the Internet by Federal Institutions*. Commissioner of Official Languages, Ottawa, 1999. http://www.ocol-clo.gc.ca/follow.htm

29 Under Section 46 of the *Official Languages Act:* "The Treasury Board has responsibility for the general direction and coordination of the policies and programs of the Government of Canada relating to the implementation of Parts IV, V, and VI in all federal institutions (...) and to monitor and audit federal institutions in respect of which it has responsibility for their compliance with policies, directives and regulations of Treasury Board or the Governor in Council relating to the official languages of Canada."

30 The Commissioner of Official Languages recommended in the 1999 study that the Government of Canada: "provide additional resources so as to significantly increase, by the year 2002, the quality and the volume of digitized documents of federal departments and agencies in French to be posted on the Internet" (rec. 5); "by July 1, 2000, develop an integrated strategy with regard to the presence and quality of French-language content and services on the Internet and control procedures to ensure its effective implementation" (rec. 2); and "develop and implement an investment strategy to promote the expansion of private sector and non-profit agencies working in the areas of French-language content and services" (rec. 11).

31 URL: http://www.Canada.gc.ca/

32 URL: http://www.access.ca/

33 URL: http://www.canadaplace.gc.ca/

34 According to reports from Communication Canada.

35 72 departments and organizations where the Treasury Board is employer, 63 distinct Crown corporations as employers, and 43 privatized agencies, according to the *Annual Report on Official Languages* from the President of the Treasury Board 2000-2001, Ottawa, p. 19.

36 ROY, Réjean, "Le français et les nouvelles technologies," in Michel Plourde (dir.), *Le français au Québec*. Montreal, Fides, 2000.

37 In technical terms, the use of 7-bit ASCII (128 characters) made it impossible for computers and the Internet to work with languages other than English, Swahili and Indonesian, which do not have accented characters.

38 Canadian Standards Council. http://ww2.scc.ca/std-en/std530.html

39 MARSAN, Carolyn DUFFY, 'Patent flap slows multilingual domain name plan." CNN, March 27, 2001. http://www.viagenie.qc.ca/fr/i18n/idn-CNN_news-20010327.shtml

40 Unicode support would also benefit communications between the government and Native Canadians.

41 Resource Description Framework.

42 Often known as language engineering products in other Francophone countries.

43 LYMAN, Peter et Hal R. VARIAN, *How much information?* Berkeley, University of California, 2000. http://www.sims.berkeley.edu/research/projects/how-much-info

44 *Querium* extends the scope of the search by proposing a list of synonyms for the search term. This allows the user to conduct a search of several related terms simultaneously. The synonym list includes both English and French terms, and the user can therefore search documents in both official languages with a single click.

45 Quantitative test of *Termium Plus*. PWGSC, Translation Bureau and Canadian Heritage. Études de Marché Créatec, Montreal, April 2000, p. 6

46 *Ibid.*, p. 14.

47 "The Commissioner of Official Languages recommends that the Government of Canada develop or promote the development of a portal on the Internet to make information on the member states of the Francophonie more easily accessible" (rec. 12).

48 URL: http://www.franconetcanada.org/

49 "La Francophonie à l'heure d'Internet," N.A. Journal ECO (Cameroon), May 1999.

50 Declaration of Quebec City, Summit of the Americas, section 17.

51 FRÉCHETTE, Christiane. *Language issues in the integration of the Americas.* Brief presented to the Commission des institutions de l'Assemblée nationale as part of consultations on the Free Trade Area of the Americas (FTAA) by the Conseil de la langue française du Québec. Quebec City, September 4, 2000, 21 p. http://www.clf.gouv.gc.ca/ReppubA.html#A125

52 Recommendation of the Expert Committee on the Promotion and Use of Multilingualism and Universal Access to Cyberspace. UNESCO, Recommendation 30 C/37 of the General Conference. Paris, 2001.

53 CLAVET, Alain. *The Issue of Multilingualism on the Internet: Towards a UNESCO Action Plan.* Presented to the13th Quadrennial and Statutory Regional Conference of the 50 National Commissions for UNESCO of the Europe Region. Montreal, July 2001, p. 3. http://www.unesco.ca/english/Documents/FinalReport/FinalReport-EN.pdf

54 *Supra,* note 21.

55 Mega-search engines coordinate the simultaneous use of search engines so that searches benefit from their combined characteristics.

List of Diagrams

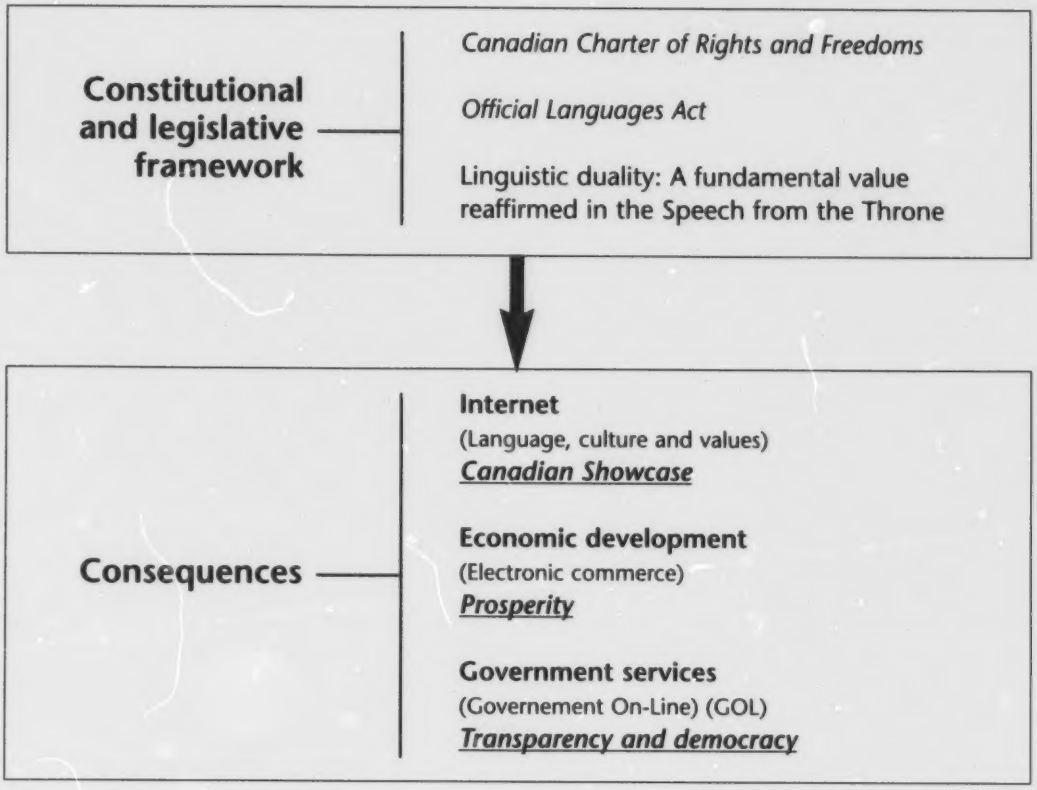
Diagram 1: The first strategic initiative is the creation of a critical mass of French-language content on the Internet (**Recommendations 4 to 10**) 18

Diagram 2: The second strategic initiative is the development of the language industries (**Recommendations 11 to 16**) 26

Diagram 3: The third strategic initiative is Canadian foreign policy issues (**Recommendations 17 to 19**) 31

APPENDIX A

CONSTITUTIONAL AND LEGISLATIVE FRAMEWORK



The recommendations offered in this report are based on Canada's constitutional and legislative framework. Linguistic duality is one of Canada's fundamental values and must be reaffirmed by the Government of Canada in connection with the digital revolution.

In a rapidly changing world, linguistic duality is an essential component of Canadian identity on the Internet, for at least three reasons:

- *the projection of Canadian values to the world:* ***showcasing***
- *economic development through electronic commerce:* ***prosperity***
- *services to Canadians:* ***transparency and democracy***

APPENDIX B

LIST OF INSTITUTIONS AND ORGANIZATIONS CONSULTED

INTERNATIONAL:

Agence intergouvernementale de la Francophonie (AIF)

Centre international pour le développement de l'inforoute en français (CIDIF)

Délégation générale à la langue française du gouvernement français (DGLF)

Expert Committee on Multilingualism and Universal Access to Cyberspace, UNESCO

Information Society Branch, European Commission

Réseau international francophone d'aménagement linguistique (RIFAL)

Union Latine (UL)

CANADA:

Canadian Commission for UNESCO

Canadian Language Management Site (CLMS)

Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO)

Conseil de la langue française (CLF)

Direction de l'autoroute de l'information, ministère de la Culture et des Communications du Québec (MCC)

ISOC-Québec, chapter of the Internet Society

Observatoire québécois des industries de la langue (OQIL)

Office de la langue française (OLF)

Recherche appliquée en linguistique informatique (RALI)

FEDERAL GOVERNMENT:

Canadian Heritage (CH)

Industry Canada (IC)

National Research Council Canada (NRC)

Public Works and Government Services Canada (PWGSC)

Statistics Canada (SC)

Translation Bureau (TB)

Treasury Board Secretariat (TBS)

APPENDIX C

BEYOND THE PATCHWORK QUILT: THE NEED FOR A GLOBAL VISION

INTERNATIONAL INITIATIVES

Canadian Heritage
- La Toile scolaire francophone and NetCorps Canada

Canadian International Development Agency (CIDA)
- FrancoNet Canada

CANARIE Inc.
- Applied Research in Interactive Media Program (ARIM)

Centre international pour le développement de l'inforoute en français (CIDIF)

Conférence des ministres francophones chargés des inforoutes

Foreign Affairs and International Trade (DFAIT)
- Digital Opportunities Task Force (DOT Force)

International Development Research Centre (IDRC)
- Institute for Connectivity in the Americas (ICA)

Preparations for the 2003 World Summit on the Information Society

Réseau international francophone de l'aménagement linguistique (RIFAL)

Treasury Board Secretariat
- Linguistic and terminological notices to the Department of Foreign Affairs and International Trade for the Agence de la Francophonie

UNESCO
- UNESCO Committee of Experts on Multilingualism and Universal Access to Cyberspace

FEDERAL INTERDEPARTMENTAL INITIATIVES

Canadian Heritage
- Working Group on French on the Internet (WGFI)

Industry Canada
- Interdepartmental Committee on Broadband

Justice Canada
- National Program for the Integration of Both Official Languages in the Administration of Justice (POLAJ)

Ministers' Reference Group on Official Languages

Translation Bureau
- Technolinguistic Coordination Committee (TCC)

Treasury Board Secretariat

- Committee of Deputy Ministers responsible for Official Languages
- Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries (ICCLI)
- Information Management Sub-Committee
- Government On-Line Advisory Panel
- Canadian Language Management Site (CLMS)

Federal department and agency initiatives

Canadian Heritage

- Canadian Culture Online National Advisory Board

Industry Canada

- Departmental Committee for French on the Internet (DCFI)

National Research Council Canada

- Institute for Information Technology (ITI)
- NRC's Consultative Committee on Official Languages

Telefilm Canada

- Advisory Committee and New Media Fund

Le français sur Internet :

au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES
OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
CANADA

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2002
N° de cat. : SF31-60/2002
ISBN : 0-662-66316-0

Imprimé sur du papier recyclé

Printed on recycled paper

Le français sur Internet :

au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir

Étude de suivi de la Commissaire aux langues officielles

Auteur : Alain Clavet

Mars 2002

www.ocol-clo.gc.ca
1 877 996-6368

SOMMAIRE

La mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* par le gouvernement du Canada ne peut se permettre de faire l'économie d'une stratégie intégrée, d'un plan d'action ciblé et des investissements requis, fondés sur une vision globale des enjeux visant à promouvoir le français sur Internet. En août 1999, la Commissaire aux langues officielles a publié une étude intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet.*[1] Cette étude spéciale comportait douze recommandations au gouvernement du Canada afin d'établir le cadre politique, la stratégie et les investissements nécessaires pour accroître l'usage d'Internet en français. La présente étude de suivi, *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir,* visait en premier lieu à évaluer l'état de mise en œuvre par le gouvernement du Canada de ces recommandations. Or, si certains progrès ont été accomplis, beaucoup reste à faire. Il faut le dire sans ambages, la performance du gouvernement du Canada relativement au français sur Internet ne répond pas aux attentes car moins de la moitié des recommandations de l'étude spéciale de 1999 ont connu un suivi véritable, d'où la nécessité de la présente étude.

Une fois ce constat établi, la présente étude va au-delà de celle de 1999 et fait état de la problématique actuelle entourant les questions relatives au français sur Internet. Elle donne ainsi l'occasion de faire le point sur les nombreux changements qui ont affecté les diverses technologies Internet ou sur les usages qui ont pu se développer dans le réseau des réseaux. Cette évaluation de la situation permet à la Commissaire aux langues officielles de formuler un jugement général et d'en tirer matière à de nouvelles recommandations. L'étude propose donc au gouvernement une réflexion, et recommande des pistes d'action sur la problématique, le cadre politique, la masse critique de contenus, l s industries de la langue et la politique étrangère du Canada en vue du respect du principe canadien de la dualité linguistique sur Internet. Il en va non seulement d'un principe juridique et constitutionnel propre au Canada, mais aussi de l'image qu'il veut projeter dans le monde, sans mentionner un facteur important de croissance économique.

Internet, maintenant au cœur des réseaux de communications, constitue le théâtre du gouvernement en direct et la source de transformations majeures d'ordre linguistique, social, culturel et économique dans la société canadienne. Le gouvernement du Canada doit s'assurer que son développement tiendra compte de la dualité linguistique canadienne. Plus spécifiquement, les 19 recommandations de l'étude visent d'abord à favoriser l'émergence

d'une vision globale et un cadre de gouvernance cohérent relativement au français sur Internet. Le ministre de l'Industrie et le Secrétariat du Conseil du Trésor y sont particulièrement interpellés en tant qu'acteurs clés d'une telle gouvernance (Recommandations 1 à 3). Les autres recommandations s'articulent par la suite autour de trois axes stratégiques de développement de la dualité linguistique sur Internet : le développement d'une masse critique de contenus en français sur Internet; le déploiement des industries de la langue; les enjeux de la politique étrangère canadienne.

Dans le premier axe, les recommandations portent notamment sur la production de contenus; la formation des gestionnaires de réseaux; la qualité linguistique des sites fédéraux; la numérisation des collections fédérales et l'adoption d'une stratégie pour l'appui au secteur privé œuvrant dans le domaine des contenus (Recommandations 4 à 10). Les recommandations du deuxième axe ont trait à la mise en place généralisée de postes de travail prêts à fonctionner dans les deux langues officielles, à l'appui aux travaux de normalisation, au soutien et à la recherche dans le secteur des industries de la langue, aux achats d'équipement informatique prévus dans les deux langues officielles, et à l'offre sans frais d'outils technolinguistiques sur Internet (Recommandations 11 à 16). Enfin, le troisième axe se consacre aux enjeux de la politique étrangère canadienne et il est recommandé à cet égard de promouvoir une présence adéquate des deux langues officielles sur les sites des ambassades étrangères au Canada, les organismes non gouvernementaux (ONG) et les organisations internationales, l'adoption d'une stratégie internationale pour l'appropriation d'Internet par les pays en voie de développement de la Francophonie, et la création de mécanismes de promotion des langues officielles dans une Amérique intégrée (Recommandations 17 à 19).

La progression du français sur Internet offre au Canada une occasion unique pour affirmer l'identité canadienne et développer l'économie du savoir. Le gouvernement du Canada doit relever le défi !

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE iii

INTRODUCTION 1

PROBLÉMATIQUE 3

Au Canada 3

Ailleurs dans le monde 3

CADRE DE GOUVERNANCE 7

AXES STRATÉGIQUES POUR LE FRANÇAIS SUR INTERNET 11

Premier axe stratégique : le développement d'une masse critique de contenus en français sur Internet 11

Production de contenus 11

Traduction de contenus 15

Numérisation 17

Modalités d'accès 18

Deuxième axe stratégique : le déploiement des industries de la langue 21

Normes 21

Traitement informatique des langues officielles 23

Soutien stratégique aux industries de la langue 24

Troisième axe stratégique : les enjeux de la politique étrangère canadienne 29

Vitrine : culture et valeurs canadiennes sur Internet 29

Connectivité et diversité linguistique 30

CONCLUSION 35

RECOMMANDATIONS PAR THÈME 37

RECOMMANDATIONS PAR CENTRE DE RESPONSABILITÉ 39

BIBLIOGRAPHIE 41

NOTES 45

LISTE DES SCHÉMAS 49

ANNEXES

A Le cadre constitutionnel et législatif 51

B Liste des institutions et organismes mis à contribution 52

C Par delà le dédale des acteurs : la nécessité d'une vision globale 53

INTRODUCTION

La révolution numérique influence à un rythme de plus en plus rapide les façons de faire du gouvernement du Canada. Les principaux services fédéraux seront offerts directement aux citoyennes et citoyens au moyen d'Internet d'ici 2005. Les sites Internet transactionnels permettront d'acheter, d'interroger des banques de données, de produire des formulaires et de recueillir des informations sur une multitude de sujets. Le citoyen se verra offrir une liberté de choix et d'usage plus grande quant à l'ensemble des services du gouvernement fédéral. Le passage d'un système de services fondé sur la demande à une offre de services 24 heures par jour et 7 jours par semaine suscitera un véritable changement de paradigme de la prestation des services fédéraux. La structure du gouvernement fédéral, les façons de travailler, la circulation de l'information, la langue de service et la langue de travail se voient fortement modifiées par l'impact d'une utilisation massive et quotidienne d'Internet.

Les conséquences de la révolution numérique sur la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* sont considérables puisqu'elles touchent directement la prestation des services fédéraux (la partie IV de la *Loi*) et la langue de travail de la fonction publique (la partie V). Mais elles le sont aussi en raison de la partie VII de cette *Loi* qui précise que le gouvernement fédéral s'engage à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le principe de la dualité linguistique doit donc être nettement réitéré dans Internet (voir l'annexe A).

La présente étude, *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir,* donne suite à celle publiée en août 1999 : *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*. Elle évalue l'état de la mise en œuvre par le gouvernement du Canada des douze recommandations formulées par la Commissaire en 1999, et met ensuite à jour la problématique entourant les développements du français sur Internet. Finalement, elle recommande des pistes d'action afin que le gouvernement assure le plein respect et la promotion de la dualité linguistique canadienne, comme l'une des valeurs fondatrices du Canada, sur le réseau des réseaux. En s'engageant dans cette voie de façon active, non seulement le gouvernement du Canada répondra-t-il aux exigences découlant de la dualité linguistique canadienne, mais il mettra à profit le formidable atout, tant économique que culturel, que représente pour le Canada la visibilité de nos deux langues officielles sur Internet.

MÉTHODOLOGIE

Le 1er décembre 1999, le gouvernement du Canada répondait à l'étude de la Commissaire, publiée en août de la même année, en détaillant les engagements qu'il entendait prendre pour mettre en œuvre les douze recommandations qu'elle contenait.[2] En décembre 2001, donnant suite à la demande du Commissariat, il faisait état de la réalisation de ces engagements. La présente étude de suivi tient compte de ces renseignements, recueillis par voie écrite et aussi au moyen d'entrevues réalisées dans les ministères visés par les recommandations. Ces données permettent

de dresser un bilan de l'état de mise en œuvre des recommandations.

Les réflexions sur l'état actuel de la question ont été nourries par les expertises et les ressources documentaires de divers organismes et institutions (liste à l'annexe B). En plus de l'analyse documentaire de plusieurs mémoires et études cités en bibliographie, notre examen s'est aussi enrichi d'entretiens que nous avons eus avec plusieurs universitaires, chercheurs et experts gouvernementaux et de l'entreprise privée.

PROBLÉMATIQUE

AU CANADA

Par rapport au reste du monde, le Canada dispose de l'un des réseaux de fibre optique les plus avancés, et les tarifs d'accès à Internet y sont parmi les plus bas. C'est aussi le premier grand pays à avoir branché toutes ses écoles et bibliothèques à Internet. Le Canada se place dans le peloton de tête des pays les plus branchés du G8 : le taux de pénétration d'Internet approche 45 %, ce qui le place au troisième rang du G-8, derrière les États-Unis (60 %) et le Royaume-Uni (55 %).[3] Selon Statistique Canada, un ménage sur deux (51 %) comptait, en 2001, au moins un membre qui utilisait Internet régulièrement. Le taux de pénétration d'Internet est en hausse dans toutes les provinces, mais c'est au Québec qu'il demeure le plus bas (44 %). Statistique Canada observe que « les francophones sont moins susceptibles d'utiliser Internet que les anglophones »,[4] ce qui soulève immédiatement la question de l'importance du fait linguistique. En effet, le 44 % des Canadiens et Canadiennes francophones doit se comparer à 58 % des anglophones[5] qui utilisent Internet, et la tendance actuelle semble indiquer que le fossé numérique entre francophones et anglophones pourrait s'accroître. Le Québec présente aussi le plus faible taux d'utilisation d'Internet chez les jeunes de 15 à 24 ans, soit 77 % contre 87 % en Ontario et 92 % en Colombie-Britannique.[6]

Pour expliquer cet écart, certains évoquent un sous-développement de la connectivité haute vitesse au Québec, c'est-à-dire de la capacité d'une distribution rapide d'Internet, comparativement à d'autres régions du Canada. Pourtant, le câble et le raccordement Internet rapide par téléphone est bien disponible au Québec comme ailleurs au Canada.[7] Plutôt que les infrastructures, il semble plus judicieux d'examiner la question des contenus. « Ce taux d'utilisation inférieur observé au Québec pourrait être attribuable à l'hésitation des francophones à naviguer sur un réseau dont le contenu est affiché en grande partie en anglais. D'après l'ESG [Enquête sociale générale 2000 de Statistique Canada], les jeunes francophones se disent moins satisfaits que les jeunes anglophones du contenu auquel ils ont accès dans leur langue maternelle. Ainsi, pratiquement tous les jeunes internautes anglophones estiment qu'il y a suffisamment de contenu de langue anglaise, alors que seulement 59 % des internautes francophones considèrent qu'il y a suffisamment de contenu affiché en français (...) ».[8] Une étude du Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO) indique également que les répondants québécois dont la langue maternelle est le français avaient en 2000 une propension plus faible (38 %) pour l'utilisation d'Internet que les non-francophones (49 %).[9] Pourtant, 61 % des Canadiens et Canadiennes affirment qu'il est très important de pouvoir utiliser Internet dans les deux langues officielles.[10] L'introduction des nouvelles technologies risque ainsi d'engendrer de nouvelles inégalités au Canada; il importe donc de minimiser les conséquences négatives de ces transformations techniques.

AILLEURS DANS LE MONDE

Internet compte aujourd'hui un demi-milliard d'utilisateurs de par le monde, et ce chiffre continue d'augmenter rapidement. Si le réseau des réseaux ne connaît pas de

frontières, sa géographie peut néanmoins se définir par la distribution de ses utilisateurs et la nature des contenus publiés sur la Toile. Pendant longtemps, Internet a pris les allures d'une entité relativement homogène du fait de la prépondérance des contenus en anglais. Or, ces dernières années, Internet a gagné beaucoup de terrain en Europe et en Asie, tant et si bien qu'on estime que le réseau comptera un milliard d'utilisateurs en 2005, dont 700 millions hors de l'Amérique du Nord. À l'évidence, Internet est appelé à devenir plus multiculturel et multilingue.

Le déploiement accéléré d'Internet hors de l'Amérique du Nord correspond donc à une plus grande diversité linguistique des utilisateurs et des contenus. Actuellement, près de la moitié des internautes sont de langue maternelle anglaise mais cette proportion ne peut que diminuer désormais. Diverses études font état de la progression de la diversité linguistique sur Internet; elles démontrent également que le français occupe une proportion d'environ 2 % des contenus disponibles.[11] Cette question du plurilinguisme dans la société de l'information a d'ailleurs fait l'objet d'un colloque organisé par l'UNESCO en mars 2001.[12] De même, les effets de la diversité linguistique sur l'inforoute se font sentir en matière de commerce électronique. Par exemple, on estime qu'en 2003, 61 % des transactions électroniques au détail auront lieu entre des acteurs dont l'un, au moins, n'aura pas l'anglais comme langue première. Ce taux sera un peu plus élevé (63 %) en ce qui concerne les transactions interentreprises.[13]

La progression spectaculaire d'Internet à l'échelle planétaire n'a pas encore réussi à réduire le fossé numérique. La situation des infopauvres résulte de nombreux facteurs, à la fois linguistiques, politiques, culturels, économiques et technologiques. Soulignons que cette inégalité dans l'accès aux technologies de l'information existe non seulement entre les pays mais aussi à l'intérieur même de ceux-ci. En effet, dans de nombreux cas, la connectivité Internet n'existe que dans les capitales ou les grandes villes et n'est généralement qu'à la portée des classes aisées.

La question du fossé numérique, tout comme celle de la diversité linguistique et culturelle sur les réseaux d'information, suscite un vif intérêt de la part de nombreuses organisations internationales, à commencer par l'UNESCO, le Conseil économique et social des Nations Unies (ECOSOC) et le G8. Au Sommet Kyushu-Okinawa (juillet 2000), les chefs d'État du G-8 ont adopté la *Charte sur la société mondiale de l'information,* laquelle indique que les technologies de l'information doivent être notamment mises au service de la diversité culturelle. En parallèle, le Sommet a souligné l'importance de ces technologies pour la croissance de l'économie mondiale. Or, le marché du génie linguistique représente, au Canada

et dans le monde, un secteur industriel en pleine expansion et cette progression ne saura que s'accélérer dans l'avenir sous l'influence de la croissance du nombre d'utilisateurs d'Internet, de la diversité linguistique sur Internet et des outils linguistiques de plus en plus présents sur la Toile. Quant à la Francophonie multilatérale, elle n'est pas demeurée indifférente à ces questions. Ses efforts en faveur de la présence du français sur les inforoutes s'inscrivent dans le contexte plus général de l'appui au plurilinguisme et de la démocratisation de l'accès aux inforoutes.

Ainsi, la progression du français sur Internet comporte à la fois des dimensions canadiennes et internationales, et le Canada se doit d'agir à ces deux niveaux. Une véritable prise en compte de la dualité linguistique sur Internet par le gouvernement du Canada exige un cadre de gouvernance adéquat, et une stratégie cohérente et intégrée d'actions.

CADRE DE GOUVERNANCE

La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : s'assure que tout cadre politique et toute action du gouvernement fédéral relatifs à l'Internet affirment la dualité linguistique comme l'un de ses principes directeurs et comportent l'obligation de créer un volume d'information d'une qualité et d'une pertinence suffisantes pour assurer des échanges fructueux en langue française (rec. 1).

Dans sa réponse à la recommandation 1 de l'étude de 1999, le gouvernement s'est engagé à ce que le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles (CSMLO) entreprenne des démarches afin de réaffirmer l'importance de la dualité linguistique sur Internet dans tous les ministères et organismes. En février 2000, ce Comité se donnait comme priorité de veiller au respect des objectifs de la *Loi sur les langues officielles* dans les communications gouvernementales par Internet et d'élaborer des échéanciers sur cette question. La coordination de la réponse gouvernementale a été attribuée au sous-ministre du Patrimoine canadien.

Dans ce contexte, Patrimoine canadien a créé un Groupe de travail interministériel sur le français sur Internet (GTIFI), qui vise à favoriser l'utilisation accrue du français par les institutions fédérales sur Internet en coordonnant les actions requises par divers ministères et organismes dont Patrimoine canadien, le Secrétariat du Conseil du Trésor, Industrie Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Le Comité s'est réuni à quelques reprises afin de discuter, suite aux recommandations 4 et 5 de l'étude de 1999, des questions relatives à la traduction et à la numérisation.[14] Le GTIFI a aussi commandé une étude afin d'évaluer les besoins de traduction des ministères suscités par Internet. Cette étude n'a malheureusement pas été terminée.

Le Comité de concertation technolinguistique (CCT) a aussi été mis en place afin d'appuyer les travaux du GTIFI et donner suite à la recommandation 8 de l'étude de 1999 qui visait à favoriser la recherche et le développement d'outils technolinguistiques et à la recommandation 9 qui précise que le gouvernement du Canada doit rendre disponibles sans frais sur Internet les outils langagiers qui sont sa propriété.[15] À cette fin le CCT a tenu, le 7 mars 2000, une *Table ronde : Industrie de la langue : orientations stratégiques* afin de déterminer l'état de la situation des industries de la langue au Canada. Cette table ronde et ses suivis ont permis de faire un inventaire des outils technolinguistiques nécessaires au français sur Internet et d'affirmer l'importance de l'appui du Canada aux organismes de normalisation internationale et de favoriser l'achat, par le gouvernement du Canada, de produits technolinguistiques canadiens. Le Comité a aussi présenté sept projets au Gouvernement en direct (GED), dont l'un de traduction assistée.[16] Le GED, qui ne semble pas accorder une priorité particulière à la recherche pour favoriser la dualité

linguistique sur Internet, a refusé les projets. Une étude a notamment été commandée sur la possibilité d'offrir sans frais sur Internet la banque de terminologie, *Termium*. Nous le verrons plus loin, cette étude n'a pas débouché sur une action concrète.[17]

À ces mécanismes interministériels s'ajoutent ceux de niveau ministériel, tel que le Comité ministériel du français sur Internet d'Industrie Canada. Le dédale des organismes, des programmes et des initiatives formant le cadre de gouvernance actuel du français sur Internet du gouvernement fédéral se complexifie encore davantage si l'on tient compte également du niveau international. Indiquons uniquement : le Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international; l'Institut pour la connectivité dans les Amériques du Centre de recherches pour le développement international (CRDI); le Centre international pour le développement de l'inforoute en français (CIDIF) (voir l'annexe C).

D'autres mécanismes ont été mis à contribution. Le Sous-comité responsable de la gestion de l'information (SCGI) du Secrétariat du Conseil du Trésor devait servir d'outil administratif pour donner suite aux décisions et orientations du CSMLO. Tous ces mécanismes ont permis le début d'une réflexion sur la problématique du français sur Internet mais il nous apparaît cependant, de façon générale, que ces comités ont produit peu de résultats concrets. Ce qui semble faire défaut, c'est un message clair et convaincant du gouvernement du Canada statuant que la dualité linguistique doit devenir un principe directeur de l'ensemble des initiatives fédérales sur Internet. La vision par trop limitée des organismes et ministères fédéraux consiste à cantonner la dualité linguistique à la traduction des contenus afin de les publier dans les deux langues officielles. Une vision globale devrait être élaborée, au sein des plus hauts secteurs de responsabilité du gouvernement, et transmise à l'ensemble de l'appareil fédéral.

La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : élabore, d'ici le 1er juillet 2000, une stratégie intégrée à l'égard de la présence et de la qualité de contenus et de services en français sur Internet et des mécanismes de contrôle visant à en assurer une mise en œuvre efficace (rec. 2).

Une stratégie intégrée à l'égard de la présence et de la qualité de contenus et de services en français sur Internet était recommandée par la Commissaire aux langues officielles pour juillet 2000. Deux années se sont écoulées depuis lors, et cette stratégie n'a toujours pas été élaborée. Le gouvernement du Canada a mis en place un certain nombre de mécanismes, qui ont chacun leur mérite, mais ces multiples initiatives aboutissent à un véritable dédale d'organismes et de programmes. Une stratégie d'ensemble s'avère urgente.

Le 25 avril 2001, le Premier ministre du Canada accordait des responsabilités accrues au président du Conseil privé de la Reine pour le Canada et ministre des Affaires

intergouvernementales en matière de coordination des dossiers touchant les langues officielles. Le ministre a le mandat d'envisager de nouvelles mesures afin que la dualité linguistique soit reconnue dans les faits comme un élément fondamental de l'identité canadienne et un dossier de première importance pour le gouvernement du Canada.[18] Dans ce contexte, un groupe de référence de plusieurs ministres a été constitué. Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles a pour sa part créé un comité d'appui.

Dans la foulée de ces changements importants, le GTIFI et le CCT ont cessé leurs activités et le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIIL) a été créé par le Secrétariat du Conseil du Trésor en novembre 2001. Ce comité comporte des représentants de la haute fonction publique du Conseil du Trésor, des Affaires étrangères et du Commerce international, du Bureau de la traduction, du Conseil national de recherches du Canada, de Patrimoine canadien et d'Industrie Canada. Les membres du comité ont le mandat d'examiner les questions stratégiques relatives à la recherche et au développement industriel dans le domaine de la linguistique informatique, avec l'appui d'un sous-groupe de travail sur les ressources humaines et d'un sous-groupe de travail sur le développement économique et l'innovation. Reste à suivre maintenant les travaux de cette nouvelle structure de gouvernance et d'en espérer des résultats concrets.

Nous réitérons la nécessité pour le gouvernement fédéral d'énoncer une stratégie intégrée, comprenant des mécanismes d'imputabilité et des ressources adéquates. Ceci exige un lieu d'orientations stratégiques au niveau administratif quant à l'ensemble des interventions du gouvernement du Canada sur les langues officielles sur Internet. Compte tenu du fait que le Secrétariat du Conseil du Trésor est responsable d'assurer la conformité des programmes fédéraux avec la *Loi sur les langues officielles*, notamment en ce qui a trait à la dualité linguistique sur Internet, et du besoin pressant d'une stratégie intégrée, le CCIIL devrait voir son mandat élargi afin d'atteindre cet objectif.

De plus, nous croyons que la complexité et la rapidité avec lesquelles se développe Internet et l'importance de ses répercussions dans l'ensemble de la société canadienne exigent que le gouvernement du Canada fasse appel à des experts et intervenants de haut niveau dans le cadre d'un comité consultatif canadien des langues officielles sur Internet, afin de nourrir sa stratégie et d'assurer sa pertinence. Le comité pourrait être composé d'intervenants du secteur privé des industries de la langue, de chercheurs et de représentants des principaux groupes d'intérêt concernés. Un tel comité, relevant du ministre de l'Industrie à titre de responsable fédéral d'Internet, devrait dans le cadre d'un mandat de deux ans, déposer un rapport recommandant au gouvernement du Canada des projets structurants pour le développement de l'économie du savoir par la mise en valeur du français et de l'anglais sur Internet.

Enfin, le cadre de gouvernance de la dualité linguistique sur Internet ne saurait être complet sans une concertation fédérale-provinciale régulière. Ceci nous

apparaît indispensable en regard du partage des responsabilités et des actions complémentaires des divers niveaux de gouvernements, notamment celui du Québec, cœur de la francophonie canadienne. Le 19 mai 2000 s'est tenue à Montréal une première réunion sur la question du français sur Internet. Cette rencontre a permis à divers représentants et représentantes de ministères canadiens et québécois d'échanger sur des possibilités de collaboration. Des points de convergence sont bientôt apparus en ce qui a trait à l'harmonisation des pratiques, à la certification des logiciels de langue française, et à l'importance d'une plus grande coordination des actions pour favoriser l'usage d'Internet en français. Ce forum aurait avantage à se réunir annuellement, et à inclure des représentants et représentantes de ministères d'autres gouvernements provinciaux. Il permettrait de traiter de questions globales dans le respect des compétences respectives. L'existence de ressources destinées à la coordination et à la facilitation de la coopération intergouvernementale sur les affaires francophones canadiennes, depuis décembre 2001, pourrait d'ailleurs offrir un cadre pour cette concertation.

RECOMMANDATION 1

La Commissaire aux langues officielles recommande que le ministre de l'Industrie crée un Comité consultatif canadien des langues officielles sur Internet, doté d'un mandat de deux ans, afin de recommander au gouvernement du Canada des mesures structurantes pour le développement de l'économie du savoir par la mise en valeur du français et de l'anglais sur Internet.

RECOMMANDATION 2

La Commissaire aux langues officielles recommande que le Secrétariat du Conseil du Trésor mette en place un cadre de gouvernance cohérent, continu et intégré, assorti de mécanismes permanents d'imputabilité et de suivis afin d'assurer la dualité linguistique sur Internet et notamment pour le Gouvernement en direct (GED).

RECOMMANDATION 3

La Commissaire aux langues officielles recommande que le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIIL) du Secrétariat du Conseil du Trésor devienne, dans le contexte d'un mandat élargi pour une stratégie intégrée, le *Comité stratégique pour le français sur Internet* (CSFI).

AXES STRATÉGIQUES POUR LE FRANÇAIS SUR INTERNET

La suite de notre bilan des recommandations de l'étude de 1999 sera incluse dans les trois axes stratégiques suivants, lesquels nous apparaissent essentiels à un usage accru du français sur Internet : l'accélération de la création de contenus en français sur Internet afin d'atteindre une masse critique favorisant son utilisation dans cette langue; le développement des industries de la langue qui permettent de créer et de mettre en marché les outils technolinguistiques facilitant l'utilisation d'Internet en français; une politique étrangère qui tient compte de la dualité linguistique dans l'ensemble de ses composantes.

PREMIER AXE STRATÉGIQUE : LE DÉVELOPPEMENT D'UNE MASSE CRITIQUE DE CONTENUS EN FRANÇAIS SUR INTERNET

Afin de favoriser une utilisation accrue d'Internet en français par les internautes canadiens, il importe qu'une masse documentaire suffisante et de qualité soit accessible sur Internet. Or, le gouvernement du Canada, par sa taille et ses multiples responsabilités, constitue l'un des principaux producteurs d'information au Canada. Les sites Internet fédéraux sont largement consultés : le portail du gouvernement du Canada[19] et le site Strategis,[20] par exemple, sont visités des millions de fois par mois. Plus de 44 % des foyers canadiens branchés à Internet consultent des sites gouvernementaux, selon une enquête de PricewaterhouseCoopers,[21] et de ce nombre la majorité consulte régulièrement des sites des ministères et organismes du gouvernement du Canada. Le Canada se place en fait parmi les cinq premiers pays quant à la fréquentation des sites gouvernementaux.[22]

La masse critique de contenus peut se développer selon quatre secteurs principaux d'intervention : la production de contenus, la traduction, la numérisation et les modalités d'accès. Les institutions fédérales génèrent une grande quantité de contenus et ce, sur tous les aspects de la vie en société. Une stratégie d'actions cohérentes fondées sur ces quatre champs d'action permettrait une hausse significative de la quantité et de la qualité des contenus en français sur Internet. Cette richesse documentaire encouragerait d'autant l'utilisation d'Internet en français.

PRODUCTION DE CONTENUS

> *La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : s'assure que tout cadre politique et toute action du gouvernement fédéral relatifs à l'Internet affirment la dualité linguistique comme l'un de ses principes directeurs et (volet 2) comportent l'obligation de créer un volume d'information d'une qualité et d'une pertinence suffisantes pour assurer des échanges fructueux en langue française* (rec. 1).

Dans sa réponse au deuxième volet de la recommandation 1 de l'étude de 1999, le gouvernement du Canada souligne l'apport d'Industrie Canada au développement de contenus éducatifs, dans le cadre notamment du Réseau scolaire canadien, appelé aussi Rescol. Les activités de Rescol favorisent la croissance du contenu en français dans Internet et surtout l'appropriation d'Internet par les élèves

francophones du Canada; Schoolnet vise les mêmes objectifs pour les élèves anglophones du pays.

Notons, par exemple, que le programme Rescol à la source a permis la réalisation de plus de 3 500 projets de production de contenus en français.

Les mécanismes sont en place et les technologies sont au point et pourraient être exportables vers d'autres ministères fédéraux.

Par ailleurs, si l'on examine l'initiative du Secrétariat du Conseil du Trésor relative à une *Politique sur la production de textes dans les deux langues officielles* ainsi que la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*,[23] on note que ces documents ne soulignent pas l'importance qu'une portion significative des documents soit conçue en français. La langue française ne devrait pas se limiter, de façon générale, à n'être qu'une langue de traduction. En fait, on peut s'interroger sur l'écart qui existe, au sein des institutions fédérales, entre la proportion de documents créés en langue française et la proportion de fonctionnaires fédéraux francophones. Le volume global des traductions livrées par le Bureau de la traduction est à plus de 80 % vers le français. Or, les fonctionnaires fédéraux de langue française représentent 27 % de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Cet écart devient un indicateur du déficit relatif de la langue de travail des fonctionnaires de langue française. La langue de travail des fonctionnaires fédéraux francophones est, en effet, trop souvent l'anglais. Le gouvernement du Canada doit favoriser l'exercice du droit à la langue de travail, car un droit non exercé devient rapidement un droit sans contenu et sans réalité.

De façon plus générale, nous sommes d'avis que l'État fédéral doit appuyer la création de contenus originaux de langue française sur Internet, au même titre qu'il l'a fait dans le secteur de la production télévisuelle.[24] En matière culturelle, des pas ont été faits dans cette direction. Soulignons, en effet, l'appui au contenu culturel dans les nouveaux médias par la redéfinition du programme de Téléfilm Canada qui lançait, le 6 décembre 2001, le *Fonds des nouveaux médias*. Ce Fonds vise à soutenir la création de produits nouveaux médias s'adressant au public, et à rehausser l'image et la présence de ces produits sur Internet. Les principes généraux du Fonds indiquent que l'aide doit être notamment attribuée selon des critères linguistiques : le tiers de l'aide à la production et la moitié de celle dédiée à la distribution et au développement doivent être versés à des projets de langue française.

De tels critères linguistiques ne sont toutefois pas inclus dans tous les programmes de financement de production de contenus canadiens numériques. Ainsi, le 20 décembre 2001, le Réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'enseignement (CANARIE Inc.) lançait, grâce à l'appui de Patrimoine canadien, le Programme de recherche appliquée sur les médias interactifs (RAMI). Ce programme a pour but d'intensifier l'innovation dans les secteurs du numérique et de faire de l'industrie des nouveaux médias, des organisations artistiques et

culturelles ainsi que des artistes indépendants du Canada, de véritables chefs de file mondiaux dans l'élaboration et l'exploitation de contenu électronique. Les contenus culturels conçus pour la diffusion à large bande enrichiront la masse critique de contenus culturels canadiens sur Internet.[25] Il est cependant dommage que les critères du programme RAMI n'indiquent pas l'importance de favoriser la création de contenus nouveaux en français et en anglais. Cela constitue pourtant l'un des objectifs principaux de l'Initiative sur le contenu culturel canadien numérisé de Patrimoine canadien.

RECOMMANDATION 4

La Commissaire aux langues officielles recommande que Patrimoine canadien s'assure que tous les appuis découlant des programmes de financement de production de contenus canadiens numériques comportent un principe directeur et des critères qui tiennent compte de la dualité linguistique canadienne.

La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : développe, en collaboration avec tous les ministères et organismes concernés, une banque de ressources sur Internet pour l'apprentissage du français et de l'anglais, langues secondes (rec. 10).

Depuis plus de trente ans, le gouvernement du Canada investit des sommes importantes afin de favoriser l'apprentissage du français et de l'anglais. Dans ce contexte, de nombreuses méthodes d'apprentissage, banques de données, vidéos pédagogiques et autres ont été produits à même les fonds publics fédéraux. L'ère Internet permet de rendre maintenant accessibles ces ressources et de favoriser ainsi à la fois les langues officielles via Internet et l'apprentissage des langues officielles comme langue seconde. En 1999, la recommandation 10 de notre étude mentionnait l'importance de cette question. Il importe donc de réaliser qu'il s'agit là d'une source importante de contenus sur Internet et d'examiner la question sous cet angle. L'industrie de la formation à distance, notamment via Internet, est en effet devenue un secteur économique en pleine croissance. Des répertoires de ressources sont accessibles en ligne.[26] Ainsi, le Canada, par la disponibilité de contenus d'apprentissage en français et en anglais, pourrait jouer un rôle de premier plan dans la formation via Internet.

Les industries de la formation sont évaluées à 2 000 milliards de dollars à l'échelle mondiale et nous sommes d'avis, à l'instar du rapport intitulé *L'évolution de l'apprentissage en ligne dans les collèges et les universités : un défi pancanadien*, qu'un guichet unique national des services éducatifs en ligne devrait être mis en place afin, notamment, de contribuer à la masse critique documentaire en français sur Internet. Un tel projet favoriserait aussi le positionnement stratégique du Canada en ce qui a trait aux marchés de la formation dans les deux langues officielles par voie électronique et représenterait un atout à l'exportation des savoir-faire canadiens.

Patrimoine canadien a aujourd'hui un projet-pilote sur les ressources d'apprentissage des langues officielles comme langue seconde. Industrie Canada, pour sa part, offre depuis deux ans le Coin linguistique, un outil virtuel d'amélioration du français langue maternelle et langue seconde qui fait office de portail vers des ressources linguistiques francophones en ligne. Les universités canadiennes de langue française devraient aussi établir, avec l'aide du gouvernement du Canada, des alliances stratégiques afin d'être partie prenante des industries de la formation.

L'offre directe par Internet de l'ensemble des services fédéraux grâce à l'initiative du Gouvernement en direct (GED), d'abord prévue pour 2004 dans le discours du Trône, est maintenant reportée à 2005. Le GED représente un changement fondamental dans la relation du gouvernement fédéral avec les citoyens et citoyennes. Les ministères et organismes fédéraux doivent repenser leur façon de servir la population et de communiquer avec elle. Or, dans l'état actuel du déploiement de cette initiative gouvernementale fondée sur l'acceptation de projets-pilotes de ministères participants, peu d'efforts semblent dévolus à la conception de projets en français, langue première et non seulement langue de traduction. De plus, les sites du GED sont insuffisamment dotés des outils technolinguistiques favorisant un accès complet en français. Le groupe consultatif sur le Gouvernement en direct, créé en septembre 2001, devrait notamment faire porter ses travaux et réflexions sur les questions du français sur Internet, sur des solutions technolinguistiques afin de cerner les contraintes technologiques en regard du respect linguistique et culturel des deux langues officielles et sur l'utilisation des services fédéraux en ligne en français. À cette fin, le Secrétariat du Conseil du Trésor devrait inclure la dualité linguistique comme l'un des principes directeurs du Gouvernement en direct (GED).[27]

RECOMMANDATION 5

La Commissaire aux langues officielles recommande que le Secrétariat du Conseil du Trésor assure, dans la mise en œuvre du Gouvernement en direct (GED), une part équitable de production de contenus conçus en français.

La formation des gestionnaires de réseaux et de contenus des sites fédéraux, en tant qu'acteurs privilégiés du régime d'application, nous apparaît lacunaire en ce qui a trait à la compréhension des enjeux, droits et responsabilités en matière de langues officielles. Il appert en effet dans nos entrevues que ces gestionnaires ne sont pas toujours sensibilisés à l'importance des questions linguistiques sur Internet et à l'existence de solutions aux problèmes rencontrés. Pourtant, ces gestionnaires doivent prendre des décisions qui ont une incidence directe sur la langue de travail des fonctionnaires et la qualité linguistique des contenus des sites fédéraux. Une formation continue devrait être offerte aux gestionnaires de réseaux et de contenus afin d'accroître leur connaissance de la *Loi sur les langues officielles* et les conséquences pratiques du principe de la dualité linguistique. Lors de ces formations, on

devrait porter une attention particulière à l'emploi d'outils technolinguistiques adéquats et de méthodes appropriées d'indexation afin de permettre une utilisation optimale des sites gouvernementaux dans l'une ou l'autre des deux langues officielles du Canada.

RECOMMANDATION 6

La Commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) offre une formation continue aux gestionnaires de réseaux et de contenus des sites Internet des institutions fédérales afin de les sensibiliser à la question des langues officielles et aux outils technolinguistiques susceptibles de favoriser la production de contenus qui respectent les spécificités des deux langues officielles du Canada.

TRADUCTION DE CONTENUS

La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : augmente les ressources afin d'accroître de façon significative, d'ici l'an 2002, l'expertise requise pour augmenter le volume et améliorer la qualité de traduction des documents des ministères et organismes fédéraux devant être diffusés sur Internet (rec. 4).

L'information destinée à renseigner et à servir les Canadiens et Canadiennes doit bien sûr être publiée sur Internet et dans les deux langues officielles du Canada. Or, cette information est le plus souvent produite en anglais et doit ensuite être traduite. La traduction des contenus vers le français est donc essentielle à l'augmentation de la masse des contenus en français dans Internet.

Les ressources consacrées à la traduction par les ministères et organismes fédéraux sont décentralisées. Ainsi, il s'avère très difficile de connaître le budget global consacré à la traduction. Ces traductions sont faites parfois à l'interne ou par des firmes privées. Une chose est certaine cependant, la demande de traduction s'est beaucoup accrue depuis l'utilisation massive d'Internet par les institutions fédérales. Selon le Bureau de la traduction, l'augmentation annuelle de la demande attribuable à la mondialisation et à Internet est de 15 à 25 %. Nous l'avions indiqué dans l'étude de 1999, l'insuffisance des ressources pour la traduction constitue un frein systémique à la croissance encore plus rapide des contenus dans les deux langues officielles sur les 7 000 sites Internet fédéraux. Or, le Secrétariat du Conseil du Trésor n'a accordé aucune ressource supplémentaire afin de répondre à ces besoins accrus de traduction. Au manque de ressources s'associe aujourd'hui une pénurie de traductrices et traducteurs professionnels.

RECOMMANDATION 7

La Commissaire aux langues officielles recommande que le Secrétariat du Conseil du Trésor consacre les ressources budgétaires nécessaires afin de permettre aux ministères et aux organismes fédéraux de répondre aux besoins accrus de traduction suscités par la publication de contenus dans les deux langues officielles sur Internet.

Par ailleurs, cette évolution des besoins se situe dans un contexte de rareté relative des traductrices et traducteurs professionnels. Le Bureau de traduction a peine à recruter suffisamment de traducteurs dans les universités canadiennes. En effet, le nombre de programmes de formation de traducteurs et traductrices a diminué au cours des dernières années, et le nombre de diplômés est présentement insuffisant pour répondre aux besoins des gouvernements et de l'industrie. Les besoins du marché sont de l'ordre de 1 000 nouveaux traducteurs par année, alors que les universités n'en diplôment qu'à peine 300.

Conscient de ce problème, le Bureau de la traduction examine les mesures qui pourraient être prises par les secteurs public et privé pour assurer l'offre en traduction au Canada. Le Comité sectoriel de l'industrie canadienne de la traduction soulignait déjà dans son rapport final de 1999 que l'industrie de la traduction se trouve confrontée à des défis et à des enjeux stratégiques majeurs qui mettent en péril la sécurité de l'offre en traduction au Canada. Le gouvernement du Canada devrait contribuer au règlement de cette situation, qui présente une contrainte à l'exercice de ses responsabilités à l'égard des langues officielles. Par exemple, il semblerait judicieux que le gouvernement du Canada envisage, en collaboration avec les provinces, des moyens afin d'appuyer la formation d'un plus grand nombre de traducteurs et traductrices.

La qualité des contenus apparaissant sur les sites gouvernementaux laisse parfois à désirer d'un organisme à l'autre. La Commissaire aux langues officielles a d'ailleurs recommandé une amélioration de cette situation dans un rapport : *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales*[28] par suite de plaintes reçues à cet égard. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a la responsabilité[29] de veiller à ce que la prestation de services des programmes fédéraux soit conforme à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Cette conformité devrait s'étendre à la qualité et à l'adaptation culturelle des contenus des sites Internet fédéraux et ce, pour les deux langues officielles. Mentionnons à ce sujet l'initiative du Bureau de la traduction qui a créé un service de localisation/multimédia dont le rôle consiste à adapter les sites Web des ministères et organismes qui y ont recours de façon à ce qu'ils respectent les particularités culturelles et linguistiques du français et de l'anglais. Mentionnons également le service d'internationalisation qui permet de développer en parallèle un site Web avec des contenus en français et en anglais. Le Bureau de la traduction collabore avec l'Université du Québec à Hull et l'Université de Montréal afin de créer deux certificats de localisation.

RECOMMANDATION 8

La Commissaire aux langues officielles recommande que le Secrétariat du Conseil du Trésor prenne les moyens appropriés afin d'assurer la qualité linguistique dans les deux langues officielles des contenus des sites Internet fédéraux et propose les correctifs requis aux institutions visées.

NUMÉRISATION

La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : augmente les ressources afin d'accroître de façon significative, d'ici l'an 2002, la qualité et le volume de numérisation des documents de langue française des ministères et organismes fédéraux devant être diffusés sur Internet (rec. 5).

À cet égard, nous félicitons Patrimoine canadien qui a élaboré et mis en œuvre l'heureuse Initiative sur le contenu culturel canadien numérisé. Annoncée le 22 mars 2001, elle prévoit une série de fonds destinés à accroître la présence de contenu culturel canadien dans Internet et ce, dans les deux langues officielles.

Patrimoine canadien s'est engagé à investir plus de 108 millions de dollars sur trois ans (2000-2002) dans la numérisation des collections fédérales d'intérêt culturel. La ministre du Patrimoine canadien a indiqué que la moitié de cette somme serait consacrée aux contenus français sur Internet. Le budget 2000 indiquait également que le gouvernement fédéral veillerait à accroître le contenu culturel canadien dans Internet dans le cadre d'une Stratégie canadienne sur les contenus numériques. Cette stratégie satisfait à la recommandation 5 de l'étude de 1999 et apporte aussi des éléments de réponse à la recommandation 2 pour une stratégie intégrée sur les contenus ainsi qu'à la recommandation 11 pour une stratégie d'investissement pour le développement de l'industrie productrice de contenus numériques.[30] Cette stratégie comprend la mise en ligne d'outils de référence, d'encyclopédies et de dictionnaires; la numérisation de collections des Archives nationales du Canada, de la Bibliothèque nationale du Canada, de Radio-Canada, de l'Office national du film, de Téléfilm Canada et du Musée virtuel canadien qui relie les collections de près d'un millier de musées canadiens; ainsi que l'expansion du programme Francommunautés virtuelles d'Industrie Canada. Des investissements ont aussi été consacrés, en partenariat avec l'entreprise privée, à la mise en ligne de produits d'apprentissage destinés aux écoles. L'enjeu général de ces initiatives est de faciliter l'accès de tous les Canadiens et

Canadiennes à ces ressources culturelles souvent rares et généralement hors de portée des citoyens et citoyennes.

RECOMMANDATION 9

La Commissaire aux langues officielles recommande que Patrimoine canadien accélère le rythme des investissements afin de favoriser la numérisation des contenus culturels canadiens dans les deux langues officielles sur Internet.

Modalités d'accès

> *La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude 1999 que le gouvernement du Canada : crée un portail présentant l'ensemble des sites artistiques et culturels, économiques et financiers, et scientifiques et techniques du gouvernement du Canada et favorise l'établissement de nombreux liens électroniques avec les organismes sans but lucratif* (rec. 6).

Le site actuel du gouvernement du Canada,[31] offre une vaste gamme d'informations et de services dans les deux langues officielles. Ces services sont utilement regroupés afin de servir les particuliers, les entreprises et les clients internationaux. Pour sa part, la passerelle culturelle de Patrimoine canadien en développement vise à regrouper le contenu culturel canadien dans les deux langues officielles, ainsi que l'accès à des ressources permettant l'élaboration de documents de référence clés et ce, afin de constituer un portail culturel canadien. Par ailleurs, le Secrétariat du Conseil du Trésor travaille toujours à l'élaboration de portails relatifs à l'emploi, aux Autochtones, aux questions de consommation, aux personnes âgées et à l'éducation qui tiendront compte de façon systématique de la dualité linguistique canadienne.

Cependant, en ce qui a trait à d'autres initiatives similaires, le manque de vision globale et de coordination du fédéral relativement à Internet est flagrant. Les institutions fédérales lancent les unes après les autres des portails plus ou moins élaborés. Or, certains portails restent en friche ou d'autres sont mis en ligne puis mal entretenus avec, dans les deux langues officielles, des hyperliens non actifs et des références désuètes. Par exemple, le site accès.ca,[32] que le gouvernement cite en exemple dans sa réponse et qui avait été énoncé comme une initiative majeure lors d'un discours du Trône qui invitait « tous les Canadiens à utiliser cette adresse », n'offre depuis deux ans aucun contenu sinon la mention : « *À venir : Un portail personnel vous donnant accès en ligne à de l'information gouvernementale et à des contenus provenant des collectivités du Canada* » (vérifié en mars 2002). Rien n'est plus contre-productif que d'aiguiller

les citoyens et citoyennes vers des ressources mortes, peu actives, voire inexistantes. De même, le site Place du Canada,[33] en principe appelé à servir de vitrine et de site tremplin offrant une liste d'hyperliens vers des sites artistiques, culturels et patrimoniaux canadiens, n'offre trop souvent sur ses versions française et anglaise que des hyperliens inactifs.

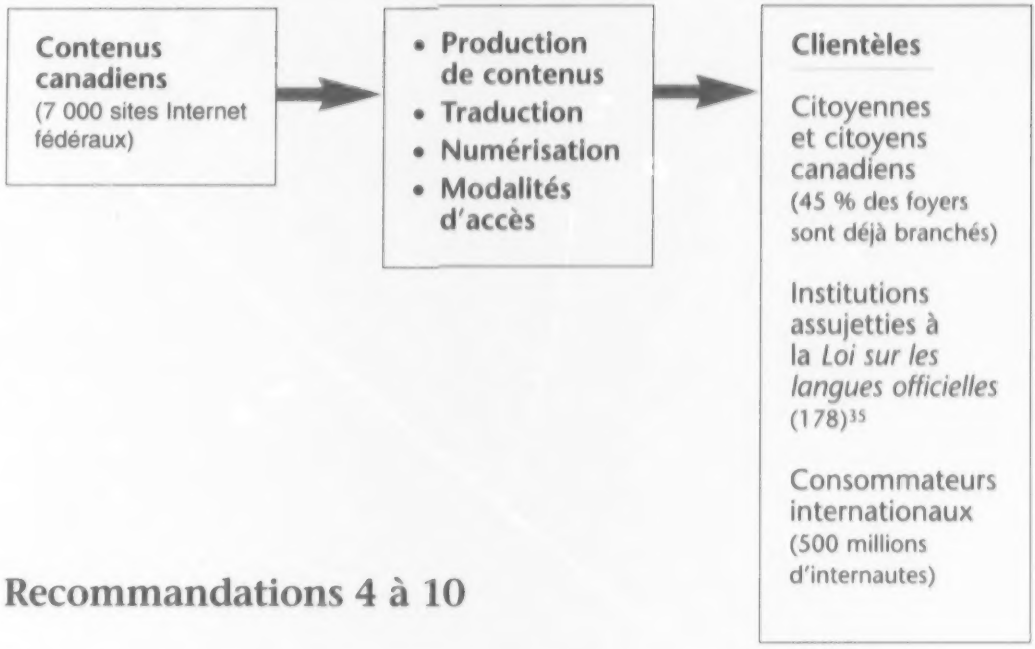
La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : élabore et mette en œuvre une stratégie d'investissement afin de favoriser l'essor d'un secteur privé et des organismes sans but lucratif œuvrant dans le domaine des contenus et des services de langue française (rec. 11).

Le dynamisme des langues officielles et de la valorisation des contenus canadiens sur Internet passent par des portails privés dynamiques et rentables. Or, le gouvernement du Canada publie très peu d'annonces publicitaires sur les portails canadiens de langue française ou de langue anglaise.[34] Le budget publicitaire fédéral est pourtant imposant mais est presque entièrement dirigé vers les médias traditionnels. La vitalité des portails privés canadiens est pourtant essentielle afin d'encourager la fréquentation des sites canadiens des deux langues officielles, et ainsi, l'utilisation et l'appropriation d'Internet dans les deux langues. Par la recommandation 11, la Commissaire aux langues officielles réclamait au gouvernement du Canada une stratégie d'investissement à cet égard. La stratégie n'est toujours pas énoncée et le gouvernement a consacré somme toute peu d'efforts à cette question.

Communication Canada pourrait utilement faire une étude des politiques et des pratiques de placement publicitaire du gouvernement du Canada afin d'améliorer cette situation.

RECOMMANDATION 10

La Commissaire aux langues officielles recommande que Communication Canada élabore d'ici 2003 une stratégie d'investissement fédérale afin de favoriser l'essor du secteur privé et des organismes sans but lucratif œuvrant dans le domaine des contenus de langue française.



Recommandations 4 à 10

SCHÉMA 1 : Le premier axe stratégique, la création d'une masse critique de contenus en français sur Internet

L'objectif est de créer une masse critique suffisante de contenus sur Internet autant en français qu'en anglais. Le gouvernement fédéral, qui est l'un des plus importants fournisseurs d'information au Canada a un rôle important à jouer dans ce domaine.

Une masse critique pourrait être obtenue grâce à une stratégie cohérente d'actions qui intégrerait la production des contenus, la traduction, la numérisation et les modalités d'accès. Cette masse critique vise à rejoindre plusieurs types de clientèles et elle répond autant aux impératifs du Gouvernement en direct que du commerce électronique.

DEUXIÈME AXE STRATÉGIQUE : LE DÉPLOIEMENT DES INDUSTRIES DE LA LANGUE

S'il est important qu'Internet offre une masse critique de contenus de langue française, encore faut-il que l'ensemble de l'information produite en français y circule adéquatement, soit accessible aisément et puisse être traitée efficacement. Pour ce faire, le gouvernement du Canada devrait assurer l'élaboration et le respect de normes et de standards favorables à l'emploi du français en informatique et sur l'inforoute. Il devrait aussi définir une stratégie cohérente de soutien du développement d'outils technolinguistiques toujours plus avancés.

Ces actions n'auraient pas seulement pour effet de favoriser le respect de la dualité linguistique canadienne. Elles auraient également pour conséquence d'encourager l'essor économique, au Canada, d'une industrie promise à un brillant avenir. En effet, comme le prouvent les dizaines de millions de dollars que le gouvernement américain et l'Union européenne consacrent chaque année aux recherches en reconnaissance vocale, traduction automatique, synthèse automatique, etc., la langue ne doit pas être perçue comme un frein, mais bien comme un facteur de développement économique. Trois champs d'action permettraient de développer ces industries : les normes, le traitement informatique des langues officielles et le soutien stratégique aux industries de la langue.

Normes

> *La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : améliore les serveurs Web des sites du gouvernement fédéral afin de prendre en compte la caractéristique de négociation de langue et facilite les echerches dans les deux langues officielles* (rec. 7).

Comme on le sait, la quasi-totalité des grands événements de l'histoire de l'informatique se sont produits aux États-Unis.[36] Le rôle clé joué par la recherche et le développement américain dans le monde des ordinateurs, combiné au fait que la langue anglaise ne comporte pas d'accents ni de caractères complexes,[37] explique que l'informatique et les inforoutes se soient développées autour de l'utilisation de standards et de produits répondant mal aux besoins des autres langues. Aujourd'hui, des normes plus récentes permettent l'emploi intégral du français et d'un grand nombre d'autres langues sur Internet. Cependant, certaines mesures devraient être prises par le gouvernement du Canada pour assurer un emploi aisé de la langue française dans les réseaux. L'ajout de la caractéristique de négociation de langue sur les sites fédéraux permet de prendre en compte de façon active le choix de la langue officielle de la personne qui consulte un site Internet fédéral. Les résultats des recherches sur ces

sites seraient ainsi d'abord présentés dans la langue officielle de choix de l'internaute. Or, très peu d'efforts ont été faits par les organismes fédéraux afin de mettre en œuvre cette caractéristique. Les normes adoptées par le SCT pour les sites fédéraux ne mentionnent toujours pas la caractéristique de négociation de langue.

Ainsi, on peut noter que les claviers actuellement mis à la disposition des fonctionnaires fédéraux ne permettent pas toujours de saisir les caractères du français. De même, les claviers présentement fournis aux fonctionnaires des régions bilingues et aux points de services au public ne répondent pas nécessairement à la norme de clavier canadienne la plus avancée, soit la norme de clavier canadien multilingue, CAN/CSA Z243.200-92.[38] Le passage d'une offre des services fédéraux fondée sur la demande à une offre universelle de services, dans le cadre du GED, dans les deux langues officielles par Internet d'ici 2005 implique qu'il faille rendre disponibles aux fonctionnaires fédéraux des postes de travail prêts à fonctionner dans les deux langues officielles, ce qui inclut les logiciels, les interfaces, les manuels et le clavier canadien multilingue. En fait, tous les postes de travail du gouvernement du Canada devraient être prêts, de façon proactive, à fonctionner dans les deux langues officielles. Cette capacité favoriserait la mobilité des personnes dans le respect de la langue de travail et la création d'un milieu propice au respect des langues officielles.

RECOMMANDATION 11

La Commissaire aux langues officielles recommande que le Secrétariat du Conseil du Trésor exige que tous les postes de travail du gouvernement fédéral soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles et ce, d'ici 2005.

Des travaux sur l'utilisation de noms de domaine accentués sur Internet sont en cours au sein de l'Internet Engineering Task Force (IETF). Il semble que le déploiement de telles adresses bénéficierait de l'intervention des États auprès des instances compétentes.[39] Ainsi, le gouvernement du Canada devrait indiquer à l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet qu'il importe d'adopter des normes permettant l'utilisation des signes diacritiques du français le plus rapidement possible au Canada, afin notamment que les institutions fédérales puissent respecter ces signes dans les noms de domaine des sites fédéraux. Le gouvernement du Canada devrait aussi suivre de près et appuyer les travaux d'internationalisation des noms de domaine sur Internet. Par ailleurs, il devrait soutenir la participation des Canadiens et Canadiennes d'expression française aux instances de normalisation et de standardisation internationales en encourageant les organismes sans but lucratif canadiens ayant pour mission de favoriser le français sur Internet.

Notons également que la question de l'utilisation intégrale du français se pose parfois lors de l'envoi et de la réception de messages électroniques et de l'affichage sur la Toile des données contenues dans les bases de données fédérales. Pour corriger ces problèmes, le gouvernement du Canada aurait intérêt à généraliser l'emploi de logiciels respectant la norme Unicode, qui permet l'encodage des caractères de toutes les langues du monde. Il devrait également effectuer, auprès des organismes internationaux et des éditeurs de logiciels, les représentations qui s'imposent pour que la norme Unicode soit automatiquement intégrée dans l'ensemble des logiciels de traitement de texte, de gestion du courrier électronique et de gestion de bases de données.[40]

Les institutions fédérales devraient non seulement mettre rapidement en œuvre la politique du Conseil du Trésor sur la Normalisation des sites Internet (NSI), mais elles devraient aussi s'assurer que les normes et les standards en voie d'élaboration dans des instances de normalisation comme l'IETF ou le World Wide Web Consortium (W3C) tiennent bien compte des attentes et des besoins présents aussi bien que futurs des utilisateurs francophones des technologies de l'information et d'Internet. Ici encore, les Canadiens et Canadiennes d'expression française devraient être des acteurs proactifs, car ils sont trop peu présents sur ces importantes tribunes internationales. Certaines de ces règles nouvelles seront cruciales pour l'avenir des langues sur Internet. À titre d'exemple, deux standards en voie de création, RDF[41] et VoiceXML, auront des effets importants sur la capacité des ordinateurs à interpréter le sens et à traiter la voix.

RECOMMANDATION 12

La Commissaire aux langues officielles recommande que le Secrétariat du Conseil du Trésor appuie les travaux des organismes internationaux visant à établir des normes et y participe activement, afin de favoriser la diversité linguistique sur Internet.

Traitement informatique des langues officielles

Les progrès de la dualité linguistique sur Internet et la croissance de la masse critique de documents en français exigent l'utilisation d'outils de traitement automatique du français afin d'accroître la qualité du service offert aux citoyens et aux entrepreneurs de langue française. Ces outils, aussi appelés produits des industries de la langue,[42] sont des logiciels permettant à l'ordinateur d'employer la langue un peu comme nous le faisons tous naturellement. Ces logiciels accomplissent diverses tâches : certains permettent à l'être humain de se servir de la voix pour communiquer avec la machine; certains aident l'utilisateur à comprendre l'information produite en une langue étrangère; certains servent au classement et au repérage d'information; certains appuient la rédaction de documents; certains reconnaissent les caractères dactylographiés inscrits sur un document papier, etc.

Sans outils technolinguistiques, les francophones, comme les anglophones, ne pourront faire face de manière productive à l'accroissement de la quantité d'information

à traiter. Prenons quelques exemples pour mieux comprendre l'importance des problèmes à résoudre :

- On estime que l'ensemble de la Toile comptait à la fin de l'année 2000 quelque 550 milliards de documents électroniques. De plus, entre 610 milliards et 1 100 milliards de courriels auraient été envoyés par les internautes l'an dernier.[43] Quant à l'inforoute gouvernementale fédérale, elle compte à elle seule plusieurs dizaines de millions de documents électroniques. Dans de telles conditions, on devine que sans outils de repérage toujours plus robustes et rapides, les usagers de langue française auront grand peine à trouver le bon renseignement au bon moment.
- Dans la même veine, les outils de traduction automatique pourraient aussi être employés pour permettre aux francophones et aux anglophones d'accéder à de l'information produite dans l'autre langue officielle. Par exemple, un internaute francophone passant par hyperlien d'un site fédéral (ex. : Strategis) à un site non gouvernemental (ex. : site d'une université américaine) pourra accéder à l'ébauche française d'une étude de langue anglaise. Les moteurs de recherche translingues permettront de taper un mot clé en français pour repérer les textes pertinents produits dans l'autre langue officielle.
- Les logiciels de reconnaissance de la voix sont en plein essor, notamment parce qu'ils permettent de miniaturiser les appareils d'accès à Internet et parce qu'ils simplifient la communication des usagers avec les ordinateurs, que ce soit au téléphone, sur Internet ou dans la voiture. Il importe que ces logiciels soient développés dans les deux langues officielles, à la fois pour accroître l'accessibilité de l'information produite par le gouvernement canadien et diminuer ses coûts de gestion. En outre, ces innovations faciliteront considérablement l'accès des handicapés visuels aux services gouvernementaux.

Soutien stratégique aux industries de la langue

La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude 1999 que le gouvernement du Canada : favorise la recherche et le développement d'outils linguistiques dans les deux langues officielles afin de développer encore davantage les industries de la langue du Canada (rec. 8).

En réponse à la recommandation 8, le Secrétariat du Conseil du Trésor créait en novembre 2001 le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue. Ce comité s'ajoute au Comité de concertation technolinguistique du Bureau de la traduction. Ces structures, et les travaux de l'Institut de technologie de l'information (ITI) du Conseil national de recherches du Canada, marquent les principaux efforts déployés par le gouvernement fédéral sur cette importante question.

Pourtant, le secteur des industries de la langue est non seulement crucial pour la dualité linguistique sur Internet mais constitue également un secteur clé de développement économique et

d'exportation du Canada technologique. Des efforts concertés et globaux permettraient au Canada de profiter de l'expertise canadienne internationalement reconnue dans ce domaine. Beaucoup reste à faire au chapitre de la recherche et du développement des industries de la langue et ce, en appui et en partenariat avec les entreprises privées. L'importance du secteur des industries de la langue justifie que des mesures significatives soient prises pour favoriser le traitement informatique des langues officielles. Ces mesures devraient prendre plusieurs formes.

Dans la foulée des recommandations de la *Table ronde sur les industries de la langue* du Comité de concertation technolinguistique, le ministère du Patrimoine canadien a conçu un programme de financement des nouveaux médias, de recherche sur les applications multimédias et de mise au point d'outils technolinguistiques. Cette initiative constitue un pas dans la bonne direction et fait écho à la recommandation 8 de l'étude de 1999. Industrie Canada devrait par ailleurs accorder une priorité aux industries de la langue dans le cadre de ses programmes afin de tirer partie de l'expertise canadienne et de favoriser l'exportation des savoir-faire des entreprises canadiennes dans ce secteur en plein développement.

Le gouvernement fédéral avait fait état, dans la réponse à la première étude Internet, de la possibilité de créer un Centre d'expertise consacré au développement d'outils technolinguistiques pour faciliter l'accès à Internet en français et diffuser l'information disponible sur les outils existants. Ce centre viserait à favoriser le développement d'outils de traitement des langues et offrirait des occasions commerciales d'envergure pour les entreprises canadiennes. La création d'un tel centre d'expertise s'impose tant pour des raisons linguistiques qu'économiques. Notons que l'Institut de technologie de l'information (ITI) du Conseil national de recherches du Canada développe davantage plusieurs de ces technologies qui faciliteraient l'accès à Internet dans les deux langues officielles. Le logiciel de synthèse de textes automatisée Extractor, par exemple, permet le prélèvement expéditif de l'information et sa traduction rapide.

Les industries de la langue constituent une grappe industrielle en émergence. Le gouvernement du Canada dépense plus de trois milliards de dollars par année en équipement et logiciels informatiques. Le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux devrait favoriser l'essor des industries de la langue en spécifiant dans ses appels d'offre que le respect des deux langues officielles au niveau de l'équipement, des logiciels, des manuels et de la formation est requis pour tous les achats des institutions fédérales. Cette mesure aurait une incidence majeure sur l'industrie de la langue et sur la dualité linguistique sur Internet. Trop souvent, les logiciels et systèmes informatiques achetés par les institutions fédérales sont conçus en anglais et le français est ajouté de façon tardive. Le plein respect des deux langues officielles exige plutôt que les appels d'offre du gouvernement du Canada spécifient dès le départ que des systèmes parfaitement adaptés aux deux langues officielles sont recherchés et ce, y compris la formation et les interfaces aux usagers.

RECOMMANDATION 13

La Commissaire aux langues officielles recommande qu'Industrie Canada établisse une synergie avec les acteurs-clés et les ministères fédéraux à vocation économique afin que les industries canadiennes de la langue deviennent un axe moteur de l'économie du savoir.

RECOMMANDATION 14

La Commissaire aux langues officielles recommande que le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) crée d'ici 2003 un Centre d'expertise consacré au développement d'outils technolinguistiques.

RECOMMANDATION 15

La Commissaire aux langues officielles recommande que d'ici 2003, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) spécifie dans les appels d'offre du gouvernement du Canada que l'équipement informatique, les logiciels, les manuels et la formation doivent être prévus dans les deux langues officielles du Canada.

La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : rende accessibles sans frais sur Internet, les banques de terminologie, modules de recherches bilingues et spécialisés, et outils de transferts linguistiques qui sont la propriété du gouvernement du Canada (rec. 9).

Le gouvernement du Canada devrait offrir systématiquement aux chercheurs et industriels les ressources linguistiques qu'il a créées au fil des ans. Le recours à ces ressources (banques de textes, dictionnaires électroniques, grammaires, etc.) est nécessaire au développement d'outils performants. *Termium,* une banque terminologique trilingue (français, anglais et espagnol) constituée à l'aide de fonds publics fédéraux et dont la première version remonte à 1976, compte parmi ces ressources. Presque tous les domaines du savoir y sont traités : agriculture, transports, santé, informatique, affaires, administration, services, technologie et autres. Le gouvernement s'était engagé à évaluer la possibilité d'offrir *Termium* et les autres ressources linguistiques et terminologiques du Bureau de la traduction, dont *Querium,* un module d'interrogation bilingue,[44] gratuitement sur Internet. Une étude par groupes-témoins commandée par Travaux publics et Services

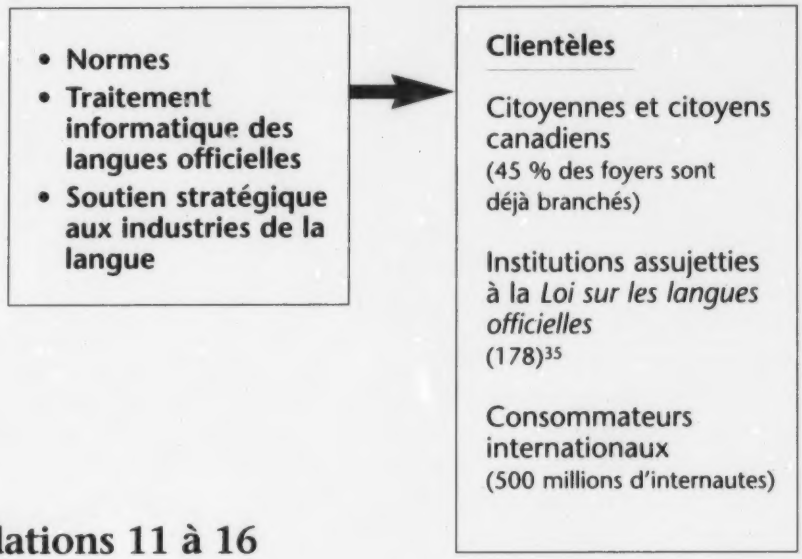
gouvernementaux Canada, le Bureau de la traduction et Patrimoine canadien conclut cependant que *Termium* est un outil spécialisé dont l'offre sans frais sur Internet ne susciterait pas un intérêt particulier du grand public : « Si l'accès gratuit à *Termium Plus* était offert à l'ensemble de la population, la probabilité demeure faible que le produit suscite l'intérêt d'un nombre substantiel de citoyens ou d'employés d'entreprises canadiennes. »[45] Pourtant, l'étude indique également que plus de la moitié des répondants et répondantes utiliseraient *Termium* s'il était offert sans frais.[46] De plus, de simples améliorations visuelles afin de favoriser son utilisation permettraient l'accès accru à *Termium :* une banque terminologique reconnue internationalement et qui a exigé 25 ans de recherches à même les fonds publics.

L'adoption d'une telle approche témoigne d'un manque de vision stratégique quant à l'importance des outils de traitement des langues sur les plans économique et culturel. *Termium* représente, en effet, non seulement un outil essentiel aux professionnels de la langue mais aussi un instrument de référence pour de multiples clientèles. Les conclusions de l'étude ont d'ailleurs été réfutées par le grand succès qu'a ensuite connu la mise en ligne du *Grand dictionnaire terminologique,* banque de plus de trois millions de termes en français et en anglais que l'Office de la langue française du Québec offre sans frais sur Internet depuis le 18 septembre 2000.

Quelque 1,3 million de consultations ont été enregistrées au cours du mois suivant le lancement du *Grand dictionnaire,* preuve de l'intérêt que suscite ce genre de ressources info-langagières. Comme nous l'indiquions à la recommandation 9 de l'étude de 1999, la mise en ligne gratuite d'une boîte à outils technolinguistiques complète, dont *Querium* couplé à *Termium,* constituerait une initiative canadienne concrète visant à favoriser la fluidité linguistique sur Internet. Étant donné le peu de suivi du gouvernement du Canada suite à la recommandation 9 de l'étude de 1999, la Commissaire aux langues officielles réitère cette recommandation en la renforçant.

RECOMMANDATION 16

La Commissaire aux langues officielles recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) rende accessible sans frais sur Internet d'ici 2003 une boîte à outils technolinguistiques complète comprenant notamment des aides à la rédaction et à la traduction, des banques de terminologie, dont *Termium,* et des modules de recherche bilingues et spécialisés afin de faciliter l'accès à l'information dans les deux langues officielles pour tous les Canadiens et Canadiennes.


• Normes
• Traitement informatique des langues officielles
• Soutien stratégique aux industries de la langue
Clientèles
Citoyennes et citoyens canadiens
(45 % des foyers sont déjà branchés)
Institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*
(178)[35]
Consommateurs internationaux
(500 millions d'internautes)

Recommandations 11 à 16

SCHÉMA 2 : Le deuxième axe stratégique, le déploiement des industries de la langue

L'objectif de cet axe est de développer au Canada des indutries de la langue capables de nous doter d'une panoplie d'outils technolinguistiques favorisant l'accès aux nouveaux services sur Internet.

La majorité des internautes dans le monde n'a pas l'anglais comme langue maternelle. Internet doit devenir un espace plus multiculturel et plurilingue; les chefs de file de cet espace socioéconomique pourraient être ceux et celles qui maîtriseront les industries de la langue.

TROISIÈME AXE STRATÉGIQUE : LES ENJEUX DE LA POLITIQUE ÉTRANGÈRE CANADIENNE

Internet s'impose comme un médium planétaire dont la pertinence politique, économique et culturelle pour les intérêts et objectifs du Canada à l'étranger ne peut être sous-estimée, en particulier comme un thème important de la politique étrangère et de la politique de coopération internationale du Canada. La politique étrangère du Canada devrait tenir compte du français sur Internet non seulement comme l'une des dimensions de son action dans la Francophonie, comme l'indiquait notre étude de 1999,[47] mais aussi, comme le propose la présente étude, comme point d'articulation de ses composantes culturelles et à titre de facteur de développement de l'économie du savoir.

Vitrine : Culture et valeurs canadiennes sur Internet

L'égalité de statut du français et de l'anglais prévue par la *Charte canadienne des droits et libertés* et le statut quasi constitutionnel de la *Loi sur les langues officielles* ont été le fondement des initiatives canadiennes dans la Francophonie internationale. Depuis 1993, la promotion de la culture et des valeurs canadiennes constitue l'un des trois piliers de notre politique étrangère, au même titre que la prospérité et la sécurité. La diplomatie culturelle canadienne dispose en effet d'objectifs clairs axés sur l'exportation de produits culturels et éducatifs canadiens ainsi que sur les programmes d'études canadiennes à l'étranger.

Le français est une langue internationale et a le statut de langue officielle dans la plupart des grandes organisations internationales dont fait partie le Canada. Ces organisations se sont généralement donné des sites Internet et normalement, ceux-ci reflètent la multiplicité de leurs langues officielles. Or, les sites de l'Organisation des États américains, de l'Organisation du Traité de l'Atlantique Nord et du G8, par exemple, ne comprennent que très peu de français. Le Canada pourrait contribuer de manière importante à l'usage du français dans les organisations internationales en les incitant à franciser leurs sites Internet. Par exemple, le Canada devrait, comme hôte du Sommet de Kananaskis, demander que le site Internet du G8 respecte les deux langues officielles du Canada.

Par ailleurs, force est de constater que les sites Internet de plusieurs ambassades étrangères à Ottawa n'offrent pas de version française. À titre d'exemple, l'ambassade des États-Unis d'Amérique à Ottawa offre un site Internet en anglais seulement avec des hyperliens vers des contenus en français au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada (MAECI), au programme international du Département d'État américain et aussi à l'ambassade des États-Unis en France. Les sites des consulats de Vancouver, Calgary,

Toronto, Halifax et même de Montréal sont uniquement en anglais. Seul le consulat de la ville de Québec offre une page d'accueil en français et en anglais. Pourtant, le site de l'Ambassade des États-Unis d'Amérique en France offre une version complète en français et en anglais. Pour sa part, le site du Haut-Commissariat britannique à Ottawa est en anglais seulement, et la population canadienne est redirigée vers l'ambassade à Paris pour du contenu de langue française. Le MAECI devrait prendre les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères respectent le français et l'anglais sur leurs sites Internet, comme le fait le Canada de façon générale à l'égard des langues des pays où résident ses ambassades et missions.

RECOMMANDATION 17

La Commissaire recommande que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne immédiatement les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères au Canada, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales auxquelles le Canada participe de plein droit accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leurs sites Internet.

CONNECTIVITÉ ET DIVERSITÉ LINGUISTIQUE

La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : offre une vitrine de la dualité linguistique du Canada à l'échelle mondiale et à cette fin renforce l'axe de coopération avec les institutions, les États et les gouvernements membres de la Francophonie pour le partage du savoir et la complémentarité des projets afin que le français soit encore davantage une langue internationale d'accès à la culture et à la technologie (rec. 3).

Le Canada et la Francophonie ne peuvent se permettre de faire l'économie d'une stratégie d'intervention visant à consolider la place du français sur la Toile. À titre de pays membre de la Francophonie, le Canada doit, en effet, se faire le promoteur d'une stratégie internationale afin de favoriser l'utilisation d'Internet dans les pays de la Francophonie. Mais qu'en est-il de résultats plus concrets ? L'Agence canadienne de développement international (ACDI) lançait lors du VIII[e] Sommet de la Francophonie de Moncton en 1999 le programme FrancoNet Canada.[48] Ce programme veut contribuer au développement durable en permettant à des organisations de quinze pays en voie de développement de la Francophonie

d'utiliser et de s'approprier davantage Internet. Ainsi, ce programme vise à accroître l'accès à Internet et la maîtrise d'Internet dans les pays de la Francophonie, mais les ressources qui y sont allouées sont insuffisantes.

Le programme FrancoNet constitue donc un pas dans la bonne direction et les investissements de l'ACDI dans ce secteur devraient s'accroître.

Cette question est de première importance car, comme l'affirmait Boutros-Boutros Ghali : « La Francophonie du troisième millénaire sera connectée ou ne sera pas. »[49]

RECOMMANDATION 18

La Commissaire aux langues officielles recommande que l'Agence canadienne de développement international (ACDI), dans le cadre de ses programmes, fasse davantage pour l'appropriation d'Internet par les pays en voie de développement de la Francophonie.

Par ailleurs, le gouvernement canadien a participé à divers forums internationaux pour la diversité culturelle et linguistique sur Internet. Ainsi, le Sommet des Amériques, tenu à Québec en avril 2001, a consacré deux déclarations à la connectivité, l'une intitulée *Connecter les Amériques* et l'autre consacrée à l'Institut pour la connectivité dans les Amériques. Les pays signataires s'engagent à favoriser, à l'aide des nouvelles technologies, une « sensibilisation à la diversité culturelle et linguistique des pays des Amériques ».[50] Le Canada s'est notamment engagé à consacrer vingt millions de dollars à l'établissement de l'Institut pour la connectivité dans les Amériques par le Centre de recherches pour le développement international (CRDI). Pour sa part, le Conseil de la langue française du Québec recommandait à l'occasion du Sommet : « (...) la création d'un Réseau interaméricain de promotion des langues dans une Amérique intégrée ».[51] Le gouvernement du Canada devrait, en collaboration avec le gouvernement du Québec, prendre des mesures proactives favorisant la mise en œuvre de cette recommandation et contribuer à assurer une présence forte et active des quatre langues continentales dans les divers mécanismes de communication, notamment sur Internet.

RECOMMANDATION 19

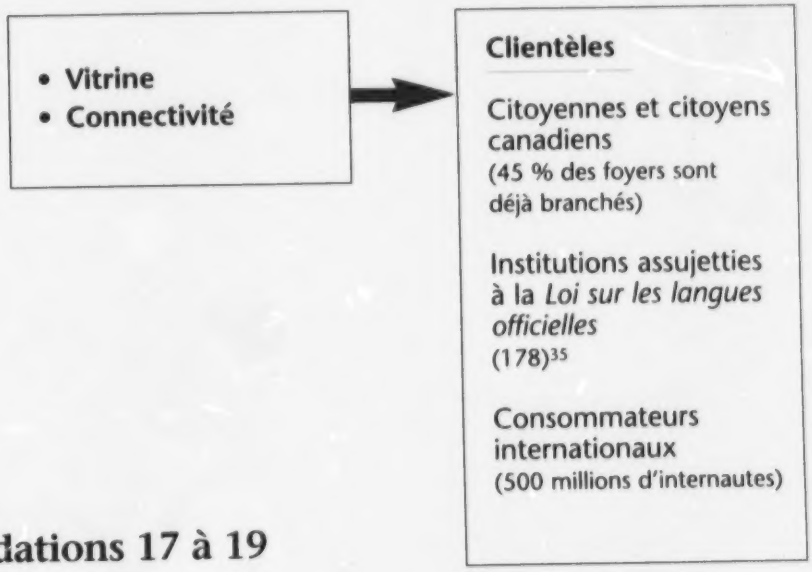
La Commissaire recommande que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne les mesures nécessaires afin de favoriser la création, d'ici 2003, d'un Réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise dans une Amérique intégrée.

Par ailleurs, le dialogue des cultures fondé sur la diversité culturelle et linguistique a été choisi comme thème du Sommet de la Francophonie de Beyrouth en 2002. L'UNESCO a recommandé également de faire davantage afin d'assurer la présence dynamique des langues du monde sur Internet et de diminuer le fossé numérique qui sévit toujours entre les pays du Sud et ceux du Nord.[52] Enfin, le Sommet mondial sur la société de l'information de 2003 à Genève, que préparent conjointement l'Union internationale des télécommunications (UIT) et l'UNESCO, représentera sans doute un moment privilégié permettant aux États participants d'exprimer clairement leur volonté de réduire le fossé numérique.[53] La réduction du fossé numérique et la diversité linguistique sur ce réseau sont aussi indispensables à l'expansion du commerce électronique. Plusieurs études, en effet, indiquent que les achats électroniques se font surtout sur des sites dans la langue de l'utilisateur. La diversité linguistique sur Internet devient ainsi un facteur de développement économique et l'ensemble des ministères devrait aussi y contribuer.[54]

Enfin, le Centre international pour le développement de l'inforoute en français (CIDIF) pourrait contribuer davantage au virage vers le français sur Internet, notamment en axant davantage son action sur les questions relatives à l'internationalisation des applications Internet et s'il obtenait un meilleur soutien du gouvernement fédéral, tel que ce dernier s'y était engagé.

La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : constitue ou favorise la constitution d'un portail sur Internet afin de rendre plus facilement accessibles les informations sur les États membres de la Francophonie (rec. 12).

Internet a beaucoup évolué depuis 1999. Aujourd'hui, grâce à un moteur de recherche comme Google ou un méta-moteur comme Copernic, il est facile de trouver un grand ensemble d'information, de documents et de matériel multimédia sur les États membres de la Francophonie.[55] Les sites de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), de l'Agence intergouvernementale de la Francophonie (AIF), de l'Agence universitaire de la Francophonie et du Réseau international francophone d'aménagement linguistique (RIFAL), entre autres, offrent une grande quantité de renseignements de qualité. Aussi, il nous apparaît toujours utile mais moins prioritaire qu'en 1999 d'investir dans la constitution d'un portail sur la Francophonie.



Recommandations 17 à 19

SCHÉMA 3 : Le troisième axe stratégique, les enjeux de la politique étrangère canadienne

La politique étrangère et la politique de coopération du Canada seront fortement influencées dans les années qui viennent par Internet, celui-ci étant l'un des principaux médiums de la mondialisation.

CONCLUSION

La mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* par le gouvernement du Canada ne peut se permettre de faire l'économie d'une stratégie intégrée, d'un plan d'action ciblé et des investissements requis, fondés sur une vision globale visant à promouvoir le français sur Internet. Les douze recommandations de l'étude spéciale de 1999 en faisaient déjà la démonstration. Une affirmation politique claire, une vision globale, une stratégie intégrée et des changements structuraux se font toujours attendre dans ce dossier pourtant central à l'identité canadienne et à l'économie du savoir. En dépit de quelques initiatives réussies, il faut le dire sans ambages, la performance du gouvernement du Canada relativement au français sur Internet ne répond pas aux attentes car moins de la moitié des recommandations de l'étude de 1999 ont connu un suivi véritable.

Ce constat amène aujourd'hui la Commissaire aux langues officielles à revoir cette question et à formuler de nouvelles recommandations afin que le gouvernement du Canada réalise l'urgence d'agir et prenne les moyens requis afin d'assurer des changements réels et des résultats concrets pour la promotion de la dualité linguistique sur Internet. La mise en œuvre de ces recommandations marqueront la détermination du gouvernement du Canada à agir dans ce domaine.

La progression du français sur Internet offre au Canada une occasion unique pour affirmer l'identité canadienne et développer l'économie du savoir. Le gouvernement du Canada doit relever le défi !

RECOMMANDATIONS PAR THÈME

CADRE DE GOUVERNANCE

La Commissaire aux langues officielles recommande :

1. que le ministre de l'Industrie crée un Comité consultatif canadien des langues officielles sur Internet, doté d'un mandat de deux ans, afin de recommander au gouvernement du Canada des mesures structurantes pour le développement de l'économie du savoir par la mise en valeur du français et de l'anglais sur Internet.
2. que le Secrétariat du Conseil du Trésor mette en place un cadre de gouvernance cohérent, continu et intégré, assorti de mécanismes permanents d'imputabilité et de suivis afin d'assurer la dualité linguistique sur Internet et notamment pour le Gouvernement en direct (GED).
3. que le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIIL) du Secrétariat du Conseil du Trésor devienne, dans le contexte d'un mandat élargi pour une stratégie intégrée, le *Comité stratégique pour le français sur Internet* (CSFI).

AXES STRATÉGIQUES POUR LE FRANÇAIS SUR INTERNET

PREMIER AXE STRATÉGIQUE : LE DÉVELOPPEMENT D'UNE MASSE CRITIQUE DE CONTENUS EN FRANÇAIS SUR INTERNET

La Commissaire aux langues officielles recommande :

4. que Patrimoine canadien s'assure que tous les appuis découlant des programmes de financement de production de contenus canadiens numériques comportent un principe directeur et des critères qui tiennent compte de la dualité linguistique canadienne.
5. que le Secrétariat du Conseil du Trésor assure, dans la mise en œuvre du Gouvernement en direct (GED), une part équitable de production de contenus conçus en français.
6. que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) offre une formation continue aux gestionnaires de réseaux et de contenus des sites Internet des institutions fédérales afin de les sensibiliser à la question des langues officielles et aux outils technolinguistiques susceptibles de favoriser la production de contenus qui respectent les spécificités des deux langues officielles du Canada.
7. que le Secrétariat du Conseil du Trésor consacre les ressources budgétaires nécessaires afin de permettre aux ministères et aux organismes fédéraux de répondre aux besoins accrus de traduction suscités par la publication de contenus dans les deux langues officielles sur Internet.
8. que le Secrétariat du Conseil du Trésor prenne les moyens appropriés afin d'assurer la qualité linguistique dans les deux langues officielles des contenus des sites Internet fédéraux et propose les correctifs requis aux institutions visées.
9. que Patrimoine canadien accélère le rythme des investissements afin de favoriser la numérisation des contenus culturels canadiens dans les deux langues officielles sur Internet.

10. que Communication Canada élabore d'ici 2003 une stratégie d'investissement afin de favoriser l'essor du secteur privé et des organismes sans but lucratif œuvrant dans le domaine des contenus de langue française.

Deuxième axe stratégique : le déploiement des industries de la langue

La Commissaire aux langues officielles recommande :

11. que le Secrétariat du Conseil du Trésor exige que tous les postes de travail du gouvernement fédéral soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles et ce, d'ici 2005.
12. que le Secrétariat du Conseil du Trésor appuie les travaux des organismes internationaux visant à établir des normes et y participe activement, afin de favoriser la diversité linguistique sur Internet.
13. qu'Industrie Canada établisse une synergie avec les acteurs-clés et les ministères fédéraux à vocation économique afin que les industries canadiennes de la langue deviennent un axe moteur de l'économie du savoir.
14. que le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) crée d'ici 2003 un Centre d'expertise consacré au développement d'outils technolinguistiques.
15. que d'ici 2003, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) spécifie dans les appels d'offre du gouvernement du Canada que l'équipement informatique, les logiciels, les manuels et la formation doivent être prévus dans les deux langues officielles du Canada.
16. que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) rende accessible sans frais sur Internet d'ici 2003 une boîte à outils technolinguistiques complète comprenant notamment des aides à la rédaction et à la traduction, des banques de terminologie, dont *Termium,* et des modules de recherche bilingues et spécialisés afin de faciliter l'accès à l'information dans les deux langues officielles pour tous les Canadiens et Canadiennes.

Troisième axe stratégique : les enjeux de la politique étrangère canadienne

La Commissaire aux langues officielles recommande :

17. que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne immédiatement les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères au Canada, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales auxquelles le Canada participe de plein droit accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leurs sites Internet.
18. que l'Agence canadienne de développement international (ACDI), dans le cadre de ses programmes, fasse davantage pour l'appropriation d'Internet par les pays en voie de développement de la Francophonie.
19. que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne les mesures nécessaires afin de favoriser la création, d'ici 2003, d'un Réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise dans une Amérique intégrée.

RECOMMANDATIONS PAR CENTRE DE RESPONSABILITÉ

La Commissaire aux langues officielles recommande :

INDUSTRIE CANADA

- → que le ministre de l'Industrie crée un Comité consultatif canadien des langues officielles sur Internet, doté d'un mandat de deux ans, afin de recommander au gouvernement du Canada des mesures structurantes pour le développement de l'économie du savoir par la mise en valeur du français et de l'anglais sur Internet.
- → qu'Industrie Canada établisse une synergie avec les acteurs-clés et les ministères fédéraux à vocation économique afin que les industries canadiennes de la langue deviennent un axe moteur de l'économie du savoir.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR

- → que le Secrétariat du Conseil du Trésor mette en place un cadre de gouvernance cohérent, continu et intégré, assorti de mécanismes permanents d'imputabilité et de suivis afin d'assurer la dualité linguistique sur Internet et notamment pour le Gouvernement en direct (GED).
- → que le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIIL) du Secrétariat du Conseil du Trésor devienne, dans le contexte d'un mandat élargi pour une stratégie intégrée, le *Comité stratégique pour le français sur Internet* (CSFI).
- → que le Secrétariat du Conseil du Trésor assure, dans la mise en œuvre du Gouvernement en direct (GED), une part équitable de production de contenus conçus en français.
- → que le Secrétariat du Conseil du Trésor consacre les ressources budgétaires nécessaires afin de permettre aux ministères et aux organismes fédéraux de répondre aux besoins accrus de traduction suscités par la publication de contenus dans les deux langues officielles sur Internet.
- → que le Secrétariat du Conseil du Trésor prenne les moyens appropriés afin d'assurer la qualité linguistique dans les deux langues officielles des contenus des sites Internet fédéraux et propose les correctifs requis aux institutions visées.
- → que le Secrétariat du Conseil du Trésor exige que tous les postes de travail du gouvernement fédéral soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles et ce, d'ici 2005.
- → que le Secrétariat du Conseil du Trésor appuie les travaux des organismes internationaux visant à établir des normes et y participe activement, afin de favoriser la diversité linguistique sur Internet.

TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA

- → que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) offre une formation continue aux gestionnaires de réseaux et de contenus des sites Internet des institutions fédérales afin de les sensibiliser à la question des langues officielles et aux outils technolinguistiques susceptibles de favoriser la production de contenus qui respectent les spécificités des deux langues officielles du Canada.

- que d'ici 2003, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) spécifie dans les appels d'offre du gouvernement du Canada que l'équipement informatique, les logiciels, les manuels et la formation doivent être prévus dans les deux langues officielles du Canada.
- que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) rende accessible sans frais sur Internet d'ici 2003 une boîte à outils technolinguistiques complète comprenant notamment des aides à la rédaction et à la traduction, des banques de terminologie, dont *Termium*, et des modules de recherche bilingues et spécialisés afin de faciliter l'accès à l'information dans les deux langues officielles pour tous les Canadiens et Canadiennes.

COMMUNICATION CANADA

- que Communication Canada élabore d'ici 2003 une stratégie d'investissement afin de favoriser l'essor du secteur privé et des organismes sans but lucratif œuvrant dans le domaine des contenus de langue française.

PATRIMOINE CANADIEN

- que Patrimoine canadien s'assure que tous les appuis découlant des programmes de financement de production de contenus canadiens numériques comportent un principe directeur et des critères qui tiennent compte de la dualité linguistique canadienne.
- que Patrimoine canadien accélère le rythme des investissements afin de favoriser la numérisation des contenus culturels canadiens dans les deux langues officielles sur Internet.

AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL

- que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne immédiatement les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères au Canada, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales auxquelles le Canada participe de plein droit accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leurs sites Internet.
- que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) prenne les mesures nécessaires afin de favoriser la création, d'ici 2003, d'un Réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise dans une Amérique intégrée.

AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

- que l'Agence canadienne de développement international (ACDI), dans le cadre de ses programmes, fasse davantage pour l'appropriation d'Internet par les pays en voie de développement de la Francophonie.

CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHES DU CANADA

- que le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) crée d'ici 2003 un Centre d'expertise consacré au développement d'outils technolinguistiques.

BIBLIOGRAPHIE

Documents accessibles sur Internet

APRIL, D. (2000). Internet par câble. Série sur la connectivité, nº 2. Statistique Canada. http://www.statcan.ca/francais/research/56F0004MIF/56F0004MIF01002.pdf

BERTRAND, Guy (2001). *La diversité culturelle et linguistique des contenus dans la nouvelle économie.* Journée thématique. Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, Montréal, 9 février 2001. http://www.etatsgeneraux.gouv.qc.ca/pdf_journees/Bertrand_G.pdf

BLANCHET, Marc (2001). *Est-ce si simple d'utiliser le français dans Internet?* Communication présentée devant la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec. Montréal, 9 février 2001. http://www.etatsgeneraux.gouv.qc.ca/pdf_journees/Blanchet_Marc.pdf

Canada. *La réponse du gouvernement du Canada aux recommandations de l'étude spéciale : Le gouvernement du Canada et le français sur Internet.* Patrimoine canadien, Ottawa, 1999. http://www.ocol-clo.gc.ca/reponse.htm

Canada. *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet.* Commissariat aux langues officielles, Ottawa, 1999. http://www.ocol-clo.gc.ca/gouv_int.htm

Canada. *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales.* Commissariat aux langues officielles, Ottawa, 1999. http://www.ocol-clo.gc.ca/suiv.htm

CLAVET, Alain. *Les enjeux du multilinguisme sur Internet : vers un plan d'action de l'UNESCO.* Présenté à la 13e conférence régionale quadriennale et statutaire des 50 commissions nationales pour l'UNESCO de la région Europe. Montréal, juillet 2001. http://www.unesco.ca/french/Documents/FinalReport/FinalReport-FR.pdf

Comité consultatif sur l'apprentissage en ligne, *L'évolution de l'apprentissage en ligne dans les collèges et les universités : un défi pancanadien.* Février 2001. http://www.schoolnet.ca/mlg/sites/acol-ccael/fr/report.html

Communication Canada (2001). *À l'écoute des Canadiens : Enquête sur les communications.* Automne 2001. http://www.infocan.gc.ca/survey/enquete_comm_automne2001.pdf

DICKINSON, P. et J. ELLISON (2000). *Les Canadiens se branchent : l'utilisation d'Internet par les ménages reste à la hausse en 1999.* Série sur la connectivité, nº 1. Statistique Canada. http://www.statcan.ca/francais/research/56F0004MIF/56F0004MIF00001.pdf

DRYBURGH, Heather (2001). *Les temps changent : pourquoi et comment les Canadiens utilisent Internet.* Statistique Canada. http://www.statcan.ca/francais/research/56F0006XIF/56F0006XIF00001.pdf

FRÉCHETTE, Christiane. *Les enjeux et défis linguistiques de l'intégration des Amériques.* Mémoire présenté à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale dans le cadre de la consultation sur la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) par le Conseil de la langue française du Québec. Québec, 14 septembre 2000, 21 p.
http://www.clf.gouv.qc.ca/ReppubF.html#F159

Groupe de travail fédéral sur la numérisation. *Vers une nation axée sur le savoir : l'apport de la numérisation.* Rapport final. Ottawa, 31 décembre 1997, 115 p.
http://nlc-bnc.ca/8/3/r3-407-f.html

MORIN, René (2000). « L'internationalisation d'Internet ou l'essor du multilinguisme numérique », dans *Objectif,* vol. 1, nº 2, p. 16-22.
http://www.ReneMorin.net/pubconf/objectifv1n2.pdf

PIETTE, J., C.M. PONS et L. GIROUX (2001). *Les jeunes et Internet (représentation, utilisation et appropriation).* Document d'accompagnement à la présentation de la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec. Québec, février 2001, p. 8. http://www.etatsgeneraux.gouv.qc.ca/pdf_journees/Piette_J_Pons_CM_Giroux_L.pdf

PricewaterhouseCoopers (2000). *Enquête sur l'utilisation de l'Internet par les Canadiens.* Canadian Consumer Technology Study 2000.
http://www.pwcglobal.com/extweb/ncsurvres.nsf/DocID/87D86887E21167118525699900751D65

Statistique Canada (2001). « Enquête sociale générale : utilisation d'Internet, 2000 ». *Le Quotidien,* 26 mars 2001. http://www.statcan.ca/Daily/Francais/010326/q010326a.htm

Statistique Canada (2001). *Aperçu : Accès et utilisation des technologies de l'information et des communications.* Mars 2001.
http://www.statcan.ca/francais/freepub/56-505-XIF/0000156-505-XIF.pdf

United States Internet Council & ITTA Inc. *State of the Internet 2000.*
http://usic.wslogic.com/intro.html

Autres documents

Canada. *Bilan des activités du Comité de concertation technolinguistique* (CCT). Bureau de la traduction, Ottawa, 19 décembre 2000, 5 p.

Canada. *Le développement des TIC en Francophonie… Où en sommes-nous quatre ans après la Conférence de Montréal ? État des lieux, bilan et prospective.* MAECI, février 2001.

Canada. *Le développement des technologies de l'information et de la communication en Francophonie. Comment le Canada peut-il agir avec les opérateurs francophones pour réduire de façon significative la fracture numérique ?* MAECI, décembre 2001. 22 p.

Global Bridges? Digital Opportunities. Avant-projet de rapport du Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies (GEANT, aussi appelé DOT Force).

Groupe de travail sur le renforcement de l'espace virtuel de la Francophonie canadienne (2000). *Pour une stratégie de renforcement des capacités de l'espace virtuel dans la Francophonie canadienne.* Rapport final. Ottawa, novembre 2000.

République française, Ministère de la Culture et de la Communication (2000). *Rapport au Parlement sur l'application des dispositions des conventions ou traités internationaux relatives au statut de la langue française dans les institutions internationales.*

Test qualitatif de *Termium Plus.* TPSGC, Bureau de la traduction et Patrimoine canadien. Les Études de Marché Créatec. Montréal, mars 2000, 36 p.

Test quantitatif de *Termium Plus.* TPSGC, Bureau de la traduction et Patrimoine canadien. Les Études de Marché Créatec. Montréal, avril 2000, 49 p.

Remerciements particuliers

Michel CARTIER, consultant.

Jean DAUDELIN, consultant.

Jean-Claude GUÉDON, professeur à l'Université de Montréal.

René MORIN, analyste conseil.

Réjean ROY, consultant.

NOTES

1 On peut consulter le texte intégral de cette étude en ligne à l'adresse : http://www.ocol-clo.gc.ca/gouv_int.htm

2 On peut consulter le texte intégral de cette réponse en ligne à l'adresse : http://www.ocol-clo.gc.ca/reponse.htm

3 On entend par *taux de pénétration d'Internet* le pourcentage d'internautes par rapport à la population totale. Nos calculs sont basés sur les chiffres publiés dans le CyberAtlas http://cyberatlas.internet.com du 5 novembre 2001.

4 DRYBURGH, Heather, *Les temps changent : pourquoi et comment les Canadiens utilisent Internet*, p. 4, http://www.statcan.ca/francais/research/56F0006XIF/56F0006XIF00001.pdf et aussi Statistique Canada (2001), « Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages, 2000 ». *Le Quotidien*, 26 juillet 2001. http://www.statcan.ca/Daily/Francais/010726/

5 *Ibid.*, p. 7.

6 ROTERMANN, Michelle, « Jeunes Canadiens branchés ». Statistique Canada, *Tendances sociales canadiennes*, Hiver 2001.

7 Selon l'Association canadienne des radiodiffuseurs et Bell Canada.

8 *Précité à la note 6*, p. 7.

9 http://www.infometre.cefrio.qc.ca/fiches/fiche281.asp

10 Statistique Canada. Enquête sociale générale de 2000.

11 *Surveying the Information Deficit*. InterNet Consulting Group. Report Commissioned by Internet Deficit: Canadian Solutions Steering Committee. University of Calgary et Université de Montréal. Octobre 2001, p. 34.

12 Voir http://www.unesco.org/

13 ROY, Réjean. *Servir le monde. Les enjeux de l'internationalisation des sites Web québécois*. Montréal, CEVEIL, 2001. http://www.ceveil.qc.ca/fiq9.html

14 La Commissaire aux langues officielles recommandait, dans l'étude de 1999, que le gouvernement du Canada : « augmente les ressources afin d'accroître de façon significative, d'ici l'an 2002, l'expertise requise pour augmenter le volume et améliorer la qualité de traduction des documents des ministères et organismes fédéraux devant être diffusés sur Internet » (rec. 4) et « augmente les ressources afin d'accroître de façon significative, d'ici l'an 2002, la qualité et le volume de numérisation des documents de langue française des ministères et organismes fédéraux devant être diffusés sur Internet » (rec. 5).

15 La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : « favorise la recherche et le développement d'outils linguistiques dans les deux langues officielles afin de développer encore davantage les industries de la langue du Canada » (rec. 8) et « rende accessibles, sans frais, sur Internet, les banques de terminologie, modules de recherches bilingues et spécialisés, et outils de transferts linguistiques qui sont la propriété du gouvernement du Canada » (rec. 9).

16 Éléments tirés du *Bilan des activités du Comité de concertation technolinguistique* (CCT). Bureau de la traduction, Ottawa, 19 décembre 2000, p. 2.

17 Deuxième axe stratégique – Soutien aux industries de la langue.

18 Communiqué du 25 avril 2001. Bureau du Conseil privé, Ottawa, 2 p.

19 Ce portail est accessible à l'adresse : http://www.Canada.gc.ca

20 Ce site est accessible à l'adresse : http://www.strategis.ic.gc.ca

21 *Enquête sur l'utilisation de l'Internet par les Canadiens.* PricewaterhouseCoopers. Canadian Consumers Technology Survey 2000. http://www.pwcglobal.com/extweb/ncsurvres.nsf/DocID/87D86887E21167118525699900751D65

22 *Ibid.*

23 Politique du Secrétariat du Conseil du Trésor, juin 2001.

24 BERTRAND, Guy. *La diversité culturelle et linguistique des contenus dans la nouvelle économie.* Journée thématique. Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, 9 février 2001. http://www.etatsgeneraux.gouv.qc.ca/pdf_journees/Bertrand_G.pdf

25 Large bande, c'est-à-dire une vitesse supérieure à 56 Ko/s.

26 Disponible à l'adresse : http://www.cursus.cursus.edu

27 Voir : Canada. *Les exigences des langues officielles et le gouvernement en direct.* Enquête spéciale. Commissariat aux langues officielles, Ottawa, 2002, 14 p.

28 Canada. *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales.* Commissariat aux langues officielles, Ottawa, 1999. http://www.ocol-clo.gc.ca/suiv.htm

29 En vertu de l'article 46 de la *Loi sur les langues officielles* : Le Conseil du Trésor est chargé de l'élaboration et de la coordination générales des principes et programmes fédéraux d'application des parties IV, V et VI dans les institutions fédérales (...) [et de] surveiller et vérifier l'observation par les institutions fédérales des principes, instructions et règlements - émanant tant de lui-même que du gouverneur en conseil - en matière de langues officielles.

30 La Commissaire aux langues officielles recommandait dans l'étude de 1999 que le gouvernement du Canada : augmente les ressources afin d'accroître de façon significative, d'ici l'an 2002, la qualité et le volume de numérisation des documents de langue française des ministères et organismes fédéraux devant être diffusés sur Internet » (rec. 5); « élabore, d'ici le 1er juillet 2000, une stratégie intégrée à l'égard de la présence et de la qualité de contenus et de services en français sur Internet et des mécanismes de contrôle visant à en assurer une mise en œuvre efficace » (rec. 2) et « élabore et mette en œuvre une stratégie d'investissement afin de favoriser l'essor d'un secteur privé et des organismes sans but lucratif œuvrant dans le domaine des contenus et des services de langue française » (rec. 11).

31 Accessible à l'adresse : http://www.Canada.gc.ca

32 Accessible à l'adresse : http://www.acces.ca

33 Accessible à l'adresse : http://www.placeducanada.gc.ca

34 D'après les rapports de Communication Canada.

35 72 ministères et organismes où le Conseil du Trésor est employeur, 63 sociétés d'État employeurs distincts, et 43 organismes privatisés. Selon le Rapport annuel sur les langues officielles de la Présidente du Conseil du Trésor 2000-2001, Ottawa, p. 19.

36 ROY, Réjean, « Le français et les nouvelles technologies », dans Michel Plourde (dir.), *Le français au Québec*. Montréal, Fides, 2000.

37 En termes techniques, on pourrait dire que l'utilisation de l'ASCII pur à 7 bits (128 caractères) n'a pas permis, pendant longtemps, aux ordinateurs et à Internet d'accueillir d'autres langues que l'anglais et, par ricochet, le swahili et l'indonésien, qui eux non plus ne comportent pas de signes diacritiques.

38 Conseil canadien des normes. http://ww2.scc.ca/std-fr/std5878.html

39 MARSAN, Carolyn DUFFY, *Patent flap slows multilingual domain name plan*, CNN, 27 mars 2001. http://www.viagenie.qc.ca/fr/i18n/idn-CNN_news-20010327.shtml

40 L'emploi d'Unicode permettrait aussi de faciliter les communications de l'État avec les Canadiens et Canadiennes de langues autochtones.

41 Resource Description Framework.

42 Ailleurs en francophonie, on parlera souvent de génie linguistique ou d'ingénierie linguistique.

43 LYMAN, Peter et Hal R. VARIAN, *How much information?* Berkeley, University of California, 2000. http://www.sims.berkeley.edu/research/projects/how-much-info/

44 *Querium* étend le champ de la recherche en proposant une liste de synonymes pour le terme recherché, ce qui permet à l'utilisateur de faire d'un seul coup une recherche sur plusieurs termes apparentés. La liste proposée comprend des termes en français et en anglais, l'utilisateur pouvant ainsi chercher des documents dans les deux langues officielles et ce, d'un seul clic.

45 Test quantitatif de *Termium Plus*. TPSGC, Bureau de la traduction et Patrimoine canadien. Les Études de Marché Créatec, Montréal, avril 2000, p. 6.

46 *Ibid.*, p. 14.

47 « La Commissaire aux langues officielles recommande que le gouvernement du Canada constitue ou favorise la constitution d'un portail sur Internet afin de rendre plus facilement accessibles les informations sur les États membres de la Francophonie » (rec. 12)

48 Accessible à l'adresse : http://www.franconetcanada.org

49 La Francophonie à l'heure d'Internet, n.d. Journal ECO du Cameroun, mai 1999.

50 Déclaration de Québec, Sommet des Amériques à Québec, section 17.

51 FRÉCHETTE, Christiane. *Les enjeux et défis linguistiques de l'intégration des Amériques.* Mémoire présenté à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale dans le cadre de la consultation sur la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA) par le Conseil de la langue française du Québec. Québec, 14 septembre 2000, 21 p. http://www.clf.gouv.qc.ca/ReppubF.html#F159

52 Recommandation du Comité d'experts sur la promotion et l'usage du multilinguisme et l'accès universel au cyberespace. UNESCO, Recommandation 30 C/37 de la Conférence générale. Paris, 2001.

53 CLAVET, Alain. *Les enjeux du multilinguisme sur Internet : vers un plan d'action de l'UNESCO.* Présenté à la 13e conférence régionale quadriennale et statutaire des 50 commissions nationales pour l'UNESCO de la région Europe. Montréal, juillet 2001, p. 3. http://www.unesco.ca/french/Documents/FinalReport/FinalReport-FR.pdf

54 *Précité à la note 21.*

55 Le méga-moteur organise l'utilisation simultanée de moteurs de recherche afin que la recherche bénéficie de leurs caractéristiques complémentaires.

LISTE DES SCHÉMAS

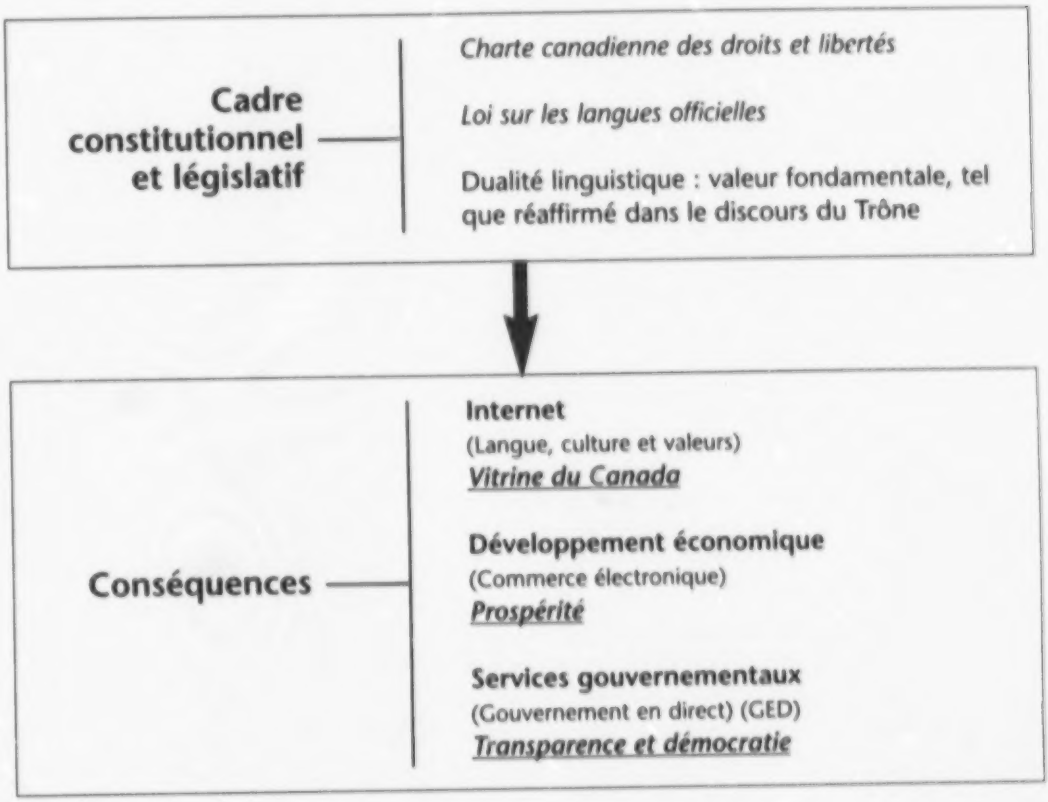
Schéma 1 : Le premier axe stratégique, la création d'une masse critique de contenus en français sur Internet (**Recommandations 4 à 10**) 20

Schéma 2 : Le deuxième axe stratégique, le déploiement des industries de la langue (**Recommandations 11 à 16**) 28

Schéma 3 : Le troisième axe stratégique, les enjeux de la politique étrangère canadienne (**Recommandations 17 à 19**) 33

ANNEXE A

LE CADRE CONSTITUTIONNEL ET LÉGISLATIF



Les recommandations de la présente étude sont fondées sur le cadre constitutionnel et législatif canadien. La dualité linguistique est l'une des valeurs fondamentales du Canada; elle doit être réitérée par le gouvernement du Canada dans le contexte de la révolution numérique.

Dans un monde en évolution rapide, la dualité linguistique sur Internet devient essentielle à l'identité canadienne et ce, pour au moins trois raisons :

- *la projection des valeurs canadiennes dans le monde : **vitrine**.*
- *le développement économique par le commerce électronique : **prospérité**.*
- *les services aux citoyens et citoyennes : **transparence et démocratie**.*

ANNEXE B

LISTE DES INSTITUTIONS ET ORGANISMES MIS À CONTRIBUTION

À L'INTERNATIONAL :

L'Agence intergouvernementale de la Francophonie (AIF)

Le Centre international pour le développement de l'inforoute en français (CIDIF)

Le Comité d'experts sur le multilinguisme et l'accès universel au cyberespace de l'UNESCO.

La Délégation générale à la langue française du gouvernement français (DGLF)

La Direction générale de la société de l'information de la Commission européenne

Le Réseau international francophone d'aménagement linguistique (RIFAL)

L'Union Latine (UL)

AU CANADA :

Le Centre francophone de recherche en informatisation des organisations (CEFRIO)

La Commission canadienne de l'UNESCO

Le Conseil de la langue française (CLF)

La Direction de l'autoroute de l'information, ministère de la Culture et des Communications du Québec (MCC)

ISOC-Québec, section de l'Internet Society

L'Observatoire québécois des industries de la langue (OQIL)

L'Office de la langue française (OLF)

Recherche appliquée en linguistique informatique (RALI)

Le Site de l'aménagement linguistique au Canada (SALIC)

AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL :

Le Bureau de la traduction (BT)

Le Conseil national de recherches du Canada (CNRC)

Industrie Canada (IC)

Patrimoine canadien (PC)

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)

Statistique Canada (SC)

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)

ANNEXE C

PAR DELÀ LE DÉDALE DES ACTEURS : LA NÉCESSITÉ D'UNE VISION GLOBALE

AU NIVEAU INTERNATIONAL :

Affaires étrangères et Commerce international (MAECI)
- Le Groupe d'experts sur l'accès aux nouvelles technologies (GEANT, aussi appelé DOT Force)

L'Agence canadienne de développement international (ACDI)
- FrancoNet Canada

CANARIE Inc.
- Le Programme de recherche appliquée sur les médias interactifs (RAMI)

Le Centre de recherches pour le développement international (CRDI)
- L'Institut pour la connectivité dans les Amériques (ICA)

Le Centre international pour le développement de l'inforoute en français (CIDIF)

La Conférence des Ministres francophones chargés des inforoutes

Patrimoine canadien
- La Toile scolaire francophone et Cyberjeunes Canada

Le Réseau international francophone de l'aménagement linguistique (RIFAL)

Le Secrétariat du Conseil du Trésor
- Avis linguistiques et terminologiques au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international pour l'Agence de la Francophonie

Travaux préparatoires au Sommet mondial sur la société de l'information de 2003

L'UNESCO
- Le Comité d'experts sur le multilinguisme et l'accès universel au cyberespace

AU NIVEAU INTERMINISTÉRIEL FÉDÉRAL :

Le Bureau de la traduction
- Le Comité de concertation technolinguistique (CCT)

Le Groupe de référence des ministres sur les langues officielles

Industrie Canada
- Le Comité interministériel sur la large bande

Justice Canada
- Le Programme national d'administration de la justice du Canada (PAJLO)

Patrimoine canadien
- Le Groupe de travail sur le français sur Internet (GTFI)

Le Secrétariat du Conseil du Trésor
- Le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles (CSMLO)
- Le Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIIL)
- Le sous-comité responsable de la gestion de l'information (SCGI)
- Le groupe consultatif sur le Gouvernement en direct
- Le Site sur l'aménagement linguistique (SALIC)

Au niveau ministériel et des organismes fédéraux :

Le Conseil national de recherches du Canada
- L'Institut des technologies de l'information (ITI)
- Le Comité consultatif des langues officielles du CNRC

Industrie Canada
- Le Comité ministériel du français sur Internet (CMFI)

Patrimoine canadien
- Le Comité consultatif national sur la culture canadienne en ligne

Téléfilm Canada
- Le Comité conseil et le Fonds des nouveaux médias